



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 giugno 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" 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;

VISTI i propri provvedimenti del 20 giugno 2018 e del 14 novembre 2018, con i quali sono stati disposti gli accertamenti ispettivi, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Acea Ato 5 S.p.A.;

VISTI i propri provvedimenti del 31 ottobre e 19 dicembre 2018, nonché 20 febbraio 2019, con i quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte diverse e successive proroghe del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 24 aprile 2019, con il quale è stata disposta un'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento, a seguito di una richiesta dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente di prorogare il termine per il rilascio del proprio parere;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Acea Ato 5 S.p.A., società operativa del Gruppo Acea, gestore del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 5 - ATO 5 Lazio Meridionale - Frosinone - (di seguito anche Acea Ato 5) che gestisce 86 Comuni, servendo circa 460.000 abitanti. La società, in particolare, gestisce l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua, nonché i servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue (c.d. Servizio Idrico Integrato - SII). Dall'ultimo bilancio depositato risulta che Acea Ato 5 S.p.A., al 31 dicembre 2017, ha realizzato un fatturato pari a circa 68.000.000,00 Euro¹.

2. Le associazioni di consumatori: CO.DI.CI., ADOC, A.E.C.I. FROSINONE e Adiconsum Avellino, nonché un singolo consumatore, in qualità di segnalanti.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il presente provvedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista fin dall'inizio dell'anno 2016, consistenti:

A) nell'inadeguata gestione delle istanze dei consumatori aventi ad oggetto i consumi fatturati (istanze inevase oppure evase tardivamente e/o con risposte non risolutive), senza sospendere le procedure di riscossione degli importi contestati (invio di solleciti di pagamento con minaccia di distacco delle forniture), in pendenza di reclami;

B) nel mancato riconoscimento dell'eccezione della prescrizione, a fronte dell'invio massivo di fatture di conguaglio, riferite anche a periodi di consumo superiori ai cinque anni;

C) nell'applicazione di regole volte ad ostacolare il riconoscimento della procedura c.d. di "depenalizzazione" - ovvero di storno di una parte degli importi fatturati relativi ai consumi eccedenti quelli abituali, in conseguenza di una perdita occulta - e a limitarne gli effetti, nell'ambito della gestione delle istanze di rettifica fatturazione per perdite occulte.

¹ Fonte: Bilancio al 31 dicembre 2017, rilevazione dal sito internet Acea/AceaAto5.it.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alle condotte commerciali sopra descritte, in data 27 giugno 2018, è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS9918 per possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, comunicato alle Parti in data 6 luglio 2018, in quanto le condotte poste in essere dal professionista, sulla base di quanto segnalato dai consumatori², apparivano idonee a determinare un indebito condizionamento, costringendo il consumatore a pagare importi non dovuti, a fronte della minaccia di “slaccio” di un bene essenziale quale l’acqua.

5. In data 6 luglio 2018, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede di Acea Ato 5 S.p.A..

6. In data 20 luglio 2018 Acea Ato 5 ha effettuato l’accesso agli atti del fascicolo.

7. In data 3 agosto 2018, il professionista ha inviato la risposta alla richiesta di informazioni, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

8. In data 20 agosto 2018, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

9. Nell’adunanza del 31 ottobre 2018, l’Autorità ha rigettato la proposta di impegni presentata dal professionista, in quanto riguardante condotte che, ove accertate, avrebbero potuto integrare fattispecie di pratiche commerciali “*manifestamente scorrette e gravi*”, per le quali l’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo non può trovare applicazione.

10. In data 8 ottobre 2018, un consumatore ha presentato istanza di partecipazione al procedimento che è stata accolta con lettera del 10 ottobre 2018. Il medesimo consumatore, con segnalazione del 15 ottobre 2018, integrata in data 12 novembre 2018 e 20 marzo 2019, ha segnalato, dapprima, l’applicazione da parte di Acea Ato 5 dei c.d. “conguagli tariffari 2006-2011” quale pratica commerciale scorretta, e successivamente ha ribadito, nella memoria conclusiva, la necessità di un intervento al riguardo. In data 6 novembre 2018 lo stesso ha effettuato l’accesso agli atti.

² Le segnalazioni di seguito citate nelle note in calce al presente provvedimento sono esemplificative - e non esaustive - dei presunti profili di scorrettezza delle condotte poste in essere da *Acea Ato 5*, posto che il fascicolo contiene circa 700 segnalazioni.

11. In data 14 novembre 2018, è stato comunicato alle Parti l'ampliamento dell'oggetto del procedimento e in data 21 novembre 2018 è stato effettuato un ulteriore accertamento ispettivo.

12. In data 10 gennaio 2019, i rappresentanti della società Acea Ato 5 sono stati sentiti in audizione.

13. In data 28 gennaio 2019, il professionista ha inviato una nota informativa avente ad oggetto la modifica della procedura di gestione e di riconoscimento della prescrizione.

14. In data 27 febbraio 2019, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

15. In data 20 marzo 2019, il professionista ha inviato una memoria conclusiva e, in data 19 aprile 2019, ha trasmesso una nota con la quale ha comunicato l'adozione di una nuova procedura in tema di perdite occulte.

16. In data 26 marzo 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lett. *a*), del D.Lgs. n. 21/2014.

17. In data 17 aprile 2019, la citata Autorità di regolazione ha richiesto una proroga di 15 giorni del termine per il rilascio del parere. Con delibera del 24 aprile 2019, il Collegio ha accolto la richiesta di proroga. In data 15 maggio 2019 è pervenuto il parere relativo al procedimento in oggetto.

2) *Le evidenze acquisite*

Pratica sub A)

18. Con riferimento alla condotta *sub A)*, relativa all'inadeguata gestione dei reclami, dalla documentazione acquisita agli atti emerge che il professionista ha ricevuto, negli anni 2016 – 2018, un elevato numero di reclami. In particolare, nel 2016, la società ha ricevuto circa [10.000-12.000]* reclami³; nell'anno 2017 ne ha ricevuti circa [17.000-19.000]⁴; nel 2018 (primo semestre) i reclami ricevuti dalla stessa risultano pari a [9.000-11.000]⁵. Gran parte dei reclami dei consumatori risultano, peraltro, generati da errori

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

³ Doc. n. 166 elenco documenti ispettivi DVD A.

⁴ Doc. n. 81 elenco documenti ispettivi DVD A.

⁵ Doc. n. 191 elenco documenti ispettivi DVD A.

effettuati dal professionista in fase di stima dei consumi a causa della mancata lettura dei contatori⁶.

19. Inoltre, risulta che, nel maggio 2018, la società registrava anche un numero assai significativo di reclami inevasi, pari a [2.000-4.000]⁷, che si rifletteva sulla mancata o tardiva risoluzione delle problematiche oggetto dei reclami stessi.

20. Un altro dato altrettanto significativo, che emerge dalla documentazione agli atti, si riscontra nell'elevato numero di reclami respinti. In particolare, nel 2016, sul totale dei reclami ricevuti, pari a circa [10.000-12.000], la società ha rigettato oltre [8.000-10.000] istanze degli utenti.

21. Sulla base delle numerosissime segnalazioni pervenute all'Autorità (circa 700), risulta che il professionista, in alcuni casi, non ha fornito alcun riscontro⁸; in altri casi, ha risposto in modo non adeguato, in termini di tempestività ed esaustività, in merito agli importi fatturati e oggetto di contestazione⁹; in altri casi ancora, risulta che la società ha fornito risposte *standard* in relazione a diverse tipologie di problematiche segnalate dagli utenti, senza pervenire, in tutti i casi, alla risoluzione delle stesse, come risulta, ad esempio, dalla seguente "comunicazione tipo"¹⁰:

ricontriamo la Sua nota di reclamo e con la presente desideriamo riferirLe quanto segue.

Preliminarmente corre l'obbligo rilevare che, il legislatore, proprio per consentire una regolare continuità nella erogazione del Servizio Idrico Integrato (a seguito del trasferimento del servizio da parte del precedente Gestore) ha previsto la possibilità per il nuovo gestore del S.I.I. di subentrare ex lege in tutti i contratti in essere.

Inoltre si precisa che, la fatturazione emessa è conforme ai consumi idrici rilevati e alla vigente articolazione tariffaria.

Altresi, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa di settore, Acea Ato 5 S.p.A., nella qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'ATO n.5, si è limitata (essendovi tenuta), ad applicare le tariffe approvate dall'Autorità competente.

Parimenti dicasi con riferimento ai conguagli tariffari che lo scrivente Gestore si limita ad applicare nel rispetto della disciplina normativa e regolamentare di settore.

A ciò si aggiunga che, coerentemente con gli obblighi di trasparenza convenzionalmente assunti, Acea Ato 5 S.p.A. ha regolarmente comunicato a tutti gli utenti, le tariffe in vigore attraverso singole comunicazioni allegate in fattura.

22. Altri consumatori hanno segnalato la non coerenza tra quanto dagli stessi segnalato nei reclami e i riscontri forniti dal professionista, lamentando altresì l'impossibilità o la difficoltà di interagire con la società Acea Ato 5 per rappresentare le problematiche rilevate nei rapporti di fornitura¹¹. In un caso specifico, ad esempio, la società, a fronte di una contestazione di un utente in merito agli erronei consumi fatturati, ha risposto rilevando la non accessibilità del contatore,¹² anche laddove ciò non corrispondeva alla realtà

⁶ Doc. n. 61 elenco documenti ispettivi DVD B. Nel periodo maggio 2016 – marzo 2017, il [5-10%] dei reclami ha avuto come causale, "consumo presunto errato", mentre il [20-30%] degli stessi ha avuto come causale "errata lettura/autolettura".

⁷ Cfr. doc. n. 207 elenco documenti ispettivi DVD A.

⁸ Cfr. tra le tante, segnalazioni prot. n. 11616 del 10 gennaio 2018, prot. n. 16382 del 30 gennaio 2018 e n. 17036 del 1° febbraio 2018.

⁹ Cfr. doc. 54 elenco documenti ispettivi del 21 novembre 2018.

¹⁰ Doc. n. 70 e n. 84 elenco documenti ispettivi DVD A.

¹¹ Cfr. segnalazioni prot. n. 15557 del 26 gennaio 2018 e n. 58714 dell'8 agosto 2018.

¹² Cfr. la segnalazione citata, prot. 58714 dell'8 agosto 2018, nonché il doc. n. 19, elenco documenti ispettivi DVD A.

dei fatti, in quanto il professionista allegava alla risposta al reclamo una foto da cui risultava, invece, l'accessibilità del contatore stesso, posto all'esterno dell'edificio.

23. Alcuni segnalanti, inoltre, hanno lamentato che il professionista, pur in mancanza di un riscontro ai reclami, avrebbe inviato preavvisi di sospensione del servizio idrico¹³. In particolare, alcuni utenti hanno segnalato di aver ricevuto solleciti di pagamento contenenti la minaccia di slaccio in pendenza di reclamo e in assenza di una sostanziale verifica e di un riscontro dei motivi di doglianza¹⁴. Un consumatore, tra gli altri, ha lamentato, in particolare, di aver subito *“un indebito condizionamento e una pressione psicologica”* a causa della minaccia di sospensione della fornitura idrica, pur in presenza di un reclamo inevaso¹⁵.

24. Dalle evidenze acquisite emerge, altresì, che la società ha modificato le regole di gestione dei reclami adottando, nel mese di ottobre 2017, una specifica procedura amministrativa riguardante la *“Disattivazione utenze morose”*, la quale prevede che il professionista, prima di procedere al distacco della fornitura, effettui la verifica dei reclami pendenti¹⁶, fornendo un preventivo riscontro agli utenti.

25. Inoltre, dal mese di maggio 2018, la società si è dotata di una nuova piattaforma informatica per la gestione dei reclami, entrata in funzione in data 22 febbraio 2019, che consente la tracciabilità delle istanze degli utenti e l'apposizione automatica del blocco all'avvio delle procedure di recupero del credito, in pendenza di reclamo.

26. Inoltre, la procedura, entrata in vigore a giugno 2018, denominata *“Gestione distacchi per morosità”*, prevede espressamente, tra le modalità operative, l'adozione di un'ulteriore cautela da parte del professionista, consistente nella: *“verifica a sistema dell'assenza di cause ostative al distacco (reclami aperti, richiesta da evadere ad es. rettifica fatturazione, ecc.) almeno nelle 24 ore prima della creazione degli ODL di distacchi”*¹⁷. La presenza di un reclamo privo di riscontro quale causa ostativa all'avvio della procedura di recupero del credito si evince altresì dallo scambio di *mail* interne alla società.

¹³ Cfr. segnalazione del 16 marzo 2015, prot. n. 23470, segnalazione del 25 ottobre 2016, prot. n. 67791 nonché segnalazioni del 9 novembre 2016 prot. n. 70645 e del 30 novembre 2016 prot. n. 75446.

¹⁴ A mero titolo esemplificativo, cfr. segnalazioni prot. n. 68415 del 27 ottobre 2016 e nn. 76722, 76696 del 6 dicembre 2016 e prot. n. 77311 del 7 dicembre 2016 nonché segnalazione prot. n. 25627 del 6 marzo 2018, prot. 28246 del 19 marzo 2018 e prot. n. 35888 del 19 aprile 2018.

¹⁵ Cfr. segnalazione prot. n. 58605, del 1° agosto 2016; prot. n. 70028, del 7 novembre 2016; e doc. n. 73, elenco documenti ispettivi DVD A, nel quale si legge di un consumatore che lamenta *“le modalità intimidatorie ed aggressive”* utilizzate da operatori telefonici incaricati da ACEA ATO 5 per il recupero del credito, quest'ultimo oggetto di contestazione.

¹⁶ Doc. n. 24 e n. 78 elenco documenti ispettivi DVD A.

¹⁷ Cfr. procedura distacchi per morosità estratta da DVD B n. 95 indice documenti ispettivi.

La pratica sub B)

27. Con riguardo alla pratica *sub B)*, avente ad oggetto le modalità e i criteri inerenti al trattamento dell'eccezione di prescrizione, la documentazione ispettiva ha rilevato che il professionista, nel periodo 2016–2018, ha emesso un numero estremamente elevato di fatture di conguaglio, riferite a consumi risalenti a oltre 5 anni dal momento del consumo e, financo, riguardanti periodi superiori al decennio, i cui importi fatturati risultano di significativa entità.

28. Nello specifico, nell'anno 2016, Acea Ato 5 ha inviato alla propria clientela circa [20.000-23.000] fatture di conguaglio (di cui circa [9.000-11.000] riferite ad un periodo medio di consumo superiore a dieci anni)¹⁸; nel 2017 la società ha emesso circa [90.000-120.000] fatture di conguaglio (di cui [1.000-3.000] riferite ad un periodo di consumo superiore ai cinque anni); nel primo semestre 2018 le fatture di conguaglio inviate agli utenti sono state circa [40.000-70.000] (di cui circa [1.000-3.000] riferite ad un periodo di consumo superiore ai cinque anni).¹⁹

29. L'emissione di un siffatto elevato numero di fatture di conguaglio appare riconducibile alla mancata rilevazione dei consumi effettivi da parte del professionista. Infatti, i dati relativi alle letture dei contatori²⁰ evidenziano che, nel 2017, la percentuale di letture acquisite ai fini della fatturazione era pari a circa il 40% dei contatori e, nel 2018, a circa il 45%. In quest'ultimo anno il numero di utenze ancora prive di lettura risultava superiore al 50%.

30. In conseguenza dell'emissione di fatture di conguaglio, da parte di Acea Ato 5, inclusive di consumi parzialmente o totalmente prescritti, diversi consumatori hanno eccepito la prescrizione degli stessi - e contestualmente richiesto la rettifica e lo storno degli importi prescritti - come risulta anche dalla comunicazione inviata al professionista dall'Autorità d'Ambito, avente ad oggetto "*Retroattività dei conguagli dell'utenza*", del 18 gennaio 2018.

31. Nell'ambito di tale comunicazione, l'Autorità d'Ambito, oltre a segnalare la ricezione di diversi reclami da parte degli utenti che lamentavano l'emissione di bollette di conguaglio riferite a consumi relativi a periodi "*che vanno ben oltre i cinque anni*", ribadiva i criteri che avrebbero dovuto essere applicati da ACEA Ato 5, nel trattamento delle eccezioni di prescrizione, ricordando che: "*sulla base dei principi generali dell'ordinamento, la prescrizione decorre da quando può essere fatto valere il diritto, ovvero quando il fornitore può (e deve) fare la lettura dei*

¹⁸ Doc. n. 5 elenco documenti ispettivi DVD B.

¹⁹ Cfr. file "Fatture di conguaglio" contenuto in documenti ispettivi DVD A.

²⁰ Cfr. dati tabella estratta da *report settimanale*, doc. n. 56 elenco documenti ispettivi DVD A.

contatori; è in quell'occasione che, rilevati consumi superiori a quelli addebitati in acconto sulla base di letture stimate, può pretendere il pagamento del conguaglio ed è da quel momento che decorre la prescrizione quinquennale. [...] Pertanto, se dal momento in cui il Gestore viene a conoscenza della lettura effettiva sino al momento della richiesta vera e propria del corrispettivo economico non sono intervenute comunicazioni ufficiali e contestualmente sono passati oltre 5 anni, tutto ciò che è relativo al consumo precedente ai 5 anni stessi si considera prescritto”, fatti salvi i casi in cui la mancata lettura è attribuibile al cliente.²¹

32. Infatti, il mancato riconoscimento da parte del professionista della prescrizione di consumi risalenti oltre cinque anni, lamentato dai consumatori, risiedeva, nei criteri adottati dallo stesso, con specifico riferimento all'individuazione del momento di decorrenza della prescrizione e alla definizione degli atti interruttivi della stessa.

33. Sulla base di quanto emerso dalla documentazione agli atti del procedimento, il professionista considerava quale *dies a quo*, da cui far decorrere il termine di 5 anni della prescrizione, il momento di acquisizione del dato effettivo di consumo - e non il momento/periodo del consumo stesso - come dimostrano, tra l'altro, alcune denunce agli atti del fascicolo nonché la documentazione interna acquisita agli atti²².

34. Inoltre, fino al mese di gennaio 2019, la società considerava quali atti interruttivi della prescrizione, oltre alla costituzione in mora, l'emissione di fatture in acconto emesse su stima e il pagamento parziale effettuato in acconto da parte del debitore, in quanto venivano considerati atti di ricognizione del diritto²³.

35. Successivamente, nel corso del procedimento, la società ha modificato le proprie procedure, predisponendo, nel mese di agosto 2018, un *format* per addivenire a transazione nei casi di prescrizione eccepita dai consumatori²⁴ e quindi, nel gennaio 2019, individuando nuovi criteri per il riconoscimento della prescrizione²⁵.

La pratica sub C)

36. Con riferimento alla condotta *sub C)*, relativa alle regole inerenti all'applicazione delle procedura di storno di una parte degli importi fatturati

²¹ Cfr. doc. n. 49 elenco documenti ispettivi DVD A.

²² Cfr. mail avente ad oggetto “Calcolo prescrizione ai fini transattivi” doc. n. 83 indice documenti ispettivi del 21 novembre 2018.

²³ Cfr. risposta alla richiesta di informazioni, prot. n. 81681 dell'11 dicembre 2018.

²⁴ Cfr. doc. n. 148 indice documenti ispettivi del 21 novembre 2018.

²⁵ Cfr. comunicazione prot. n. 15313 del 28 gennaio 2019.

relativi ai consumi eccedenti quelli abituali, c.d. depenalizzazione, e il trattamento delle relative istanze di rettifica fatturazione a seguito di perdite occulte, risulta che il professionista ha applicato regole tali da ostacolare l'applicazione della citata procedura e limitarne i benefici per gli utenti.

37. Al riguardo, un consumatore ha lamentato che, solo a seguito della ricezione di fatture di conguaglio, è venuto a conoscenza dell'esistenza di un consumo idrico anomalo, generato da una perdita occulta. Altri utenti hanno contestato che la mancata rilevazione dei consumi da parte del professionista non avrebbe consentito loro di rilevare, tempestivamente, l'esistenza della perdita²⁶.

38. In altri casi, i consumatori hanno segnalato il mancato accoglimento o il mancato riscontro, da parte della società, delle istanze di rettifica fatturazione, in caso di una perdita occulta. Ad esempio, un consumatore ha segnalato che, a seguito dell'accertamento di una perdita occulta da parte dei tecnici di Acea Ato 5, aveva reiteratamente richiesto il ricalcolo dei consumi, senza ottenere alcun riscontro, ricevendo invece un sollecito di pagamento con preavviso di sospensione della fornitura in caso di mancato pagamento dell'importo fatturato²⁷.

39. In un altro caso ancora, un consumatore ha segnalato di aver ricevuto un sollecito di pagamento, messa in mora e minaccia di slaccio dopo aver richiesto lo storno dei consumi derivanti da perdite occulte con l'applicazione della procedura di c.d. depenalizzazione, rimasta priva di riscontro, malgrado l'accertamento della perdita idrica occulta, svolto dai tecnici di Acea Ato 5, nel timore che *“come avvenuto in casi analoghi il gestore agisca, nelle more della conclusione della controversia, arrivando a distaccare il contatore”*²⁸.

40. I documenti ispettivi dimostrano che nel periodo considerato 2016–2018, Acea Ato 5 ha ricevuto un significativo numero di istanze inerenti al fenomeno delle perdite occulte²⁹. In particolare, nel periodo maggio 2016 – luglio 2018, il professionista ha ricevuto [4.000-7.000] istanze per il riconoscimento delle perdite occulte. Risulta, altresì, che, nel medesimo periodo, [700-1.000] istanze sono state accolte, [100-400] sono state rifiutate con la causale *“consumi in media”*, in [50-200] casi la società non ha riconosciuto la sussistenza di un guasto all'impianto idrico e in relazione a circa [30-60] istanze, il professionista ha richiesto l'invio di

²⁶ Cfr. tra le altre, segnalazione prot. n. 79006 del 23 ottobre 2017.

²⁷ Cfr. segnalazione prot. n. 77166 del 16 ottobre 2107.

²⁸ Cfr. segnalazione prot. n. 70512 dell'8 novembre 2016.

²⁹ Cfr. *file excell* “estrazione richiesta perdite occulta”, doc. n. 9, indice documenti ispettivi DVD B del 5 luglio 2018.

documentazione supplementare³⁰, mentre le restanti istanze (pari a circa [1.000-4.000] risultavano inevase.

41. La documentazione ispettiva ha evidenziato che la procedura di rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte prevedeva: l'applicazione della stessa una sola volta nella vita dell'utenza e solo allorquando il consumo idrico derivante dalla perdita occulta avesse superato almeno di due volte il consumo abituale dell'utenza stessa³¹. La procedura non prevedeva, inoltre, alcuno storno degli oneri presenti in fattura relativi ai servizi di depurazione e fognatura. Infine, i consumi eccedenti i consumi storici avrebbero dovuto essere ricalcolati per un periodo massimo di 6 mesi alla tariffa base.

42. A seguito di un'interlocuzione con la Segreteria Tecnica dell'ATO, quest'ultima ha rilevato che la procedura adottata dal professionista non fosse corretta sia con specifico riferimento al mancato riconoscimento dello storno degli oneri di fognatura e depurazione in relazione ai consumi relativi ad una perdita occulta, sia avuto riguardo al ricalcolo dei consumi alla tariffa base per un periodo massimo di 6 mesi, laddove il gestore non abbia effettuato regolari letture, in quanto solo queste consentono l'individuazione di un'anomalia nei consumi³².

43. A seguito delle osservazioni dell'ATO, il professionista ha modificato la procedura di rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte, con entrata in vigore in data 15 gennaio 2018, riconoscendo lo storno dei canoni di depurazione e fognatura e precisando che, ai fini del ricalcolo, sarebbe stato preso in considerazione un periodo massimo di 6 mesi, *“fatto salvo il caso in cui, per motivi attribuibili al gestore, non è stata effettuata la periodica gestione dei consumi”* e non risultassero letture di qualsiasi altra natura. Inoltre, pur in assenza di rilevati critici da parte dell'ATO, il professionista, ai fini del riconoscimento della procedura di rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte, ha elevato la soglia del consumo anomalo registrato dall'utente, da due a tre volte rispetto ai consumi abituali³³.

44. Da ultimo la società, in data 19 aprile 2019, ha comunicato di aver ulteriormente aggiornato la procedura in questione, in un'ottica pro-consumeristica, prevedendo il ricalcolo dell'importo indicato in bolletta (decurtando gli importi dovuti per la parte eccedente i consumi storici), per una sola volta nella vita di un'utenza, laddove sullo stesso abbia inciso una

³⁰ Cfr. doc. n. 10 indice documenti ispettivi DVD B del 5 luglio 2018.

³¹ La procedura prevedeva che *“la richiesta può essere acquisita solo se il consumo registrato all'atto della riparazione risulta almeno due volte superiore ai consumi abituali, e solo dopo accertamento dell'esistenza della perdita occulta da parte di un tecnico ACEA ATO 5 SPA”*.

³² Cfr. doc. n. 62 indice documenti ispettivi del 21 novembre 2018.

³³ Cfr. doc. n. 10 elenco documenti ispettivi DVD B del 5 luglio 2018.

perdita sull'impianto gestito dall'utente, indipendentemente dal quantitativo di consumo registrato all'atto della riparazione³⁴.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

Pratica sub A)

45. In primo luogo, la Società ha fatto presente che la circostanza per cui la maggior parte dei reclami ricevuti (c.d. "ciclostilati") presentavano il medesimo contenuto ha influito sulle modalità operative in termini di riscontri forniti agli utenti, attraverso risposte *standard*. In particolare, i reclami "ciclostilati" rappresentavano circa il 60% del totale dei reclami ricevuti nel 2016; il 58% nel 2017 ed il 60% nel 1° semestre del 2018.

46. Secondo la società, il fenomeno delle c.d. "*risposte standard*" risiede nel fatto che gli utenti non segnalavano effettive disfunzioni tecniche e/o commerciali, ma si limitavano ad inoltrare contestazioni di tipo generico (quali, ad esempio, la mancanza di un contratto, tariffe inesatte, addebiti per partite pregresse) e, pertanto, tenendo conto di tale circostanza, il numero effettivo dei reclami da prendere in considerazione, nel periodo 2016-2018, risulterebbe significativamente inferiore.

47. A fronte di tali generiche e standardizzate contestazioni da parte degli utenti, l'attività di riscontro fornita dalla società è stata, conseguentemente, fondata su criteri predefiniti, tra l'altro condivisi anche con l'Autorità di Regolazione (ARERA).

48. Nel caso, invece, dei reclami specifici trasmessi dagli utenti, la Società ha sostenuto di avere sempre fornito un riscontro puntuale. A tale scopo, il professionista si è dotato, a far data dal mese di maggio 2018,³⁵ di una piattaforma informatica destinata agli operatori dell'Ufficio Reclami (CRM), che consente una gestione più efficiente delle istanze presentate dagli utenti e che permette di tracciare ogni fase dell'attività, dalla presentazione di una richiesta/reclamo, fino alla data di invio del relativo riscontro. Inoltre la società, in data 22 febbraio 2019, ha reso operativa la nuova funzionalità del sistema informatico, che consente l'apposizione automatica del blocco delle procedure di recupero credito al momento della ricezione di una qualsiasi contestazione.

49. Inoltre, il professionista ha sottolineato che il nuovo sistema gestionale consente la categorizzazione dei reclami multipli la quale, in aderenza a

³⁴ Cfr. nota di Acea Ato 5 del 19 aprile 2019 prot. n. 32007.

³⁵ Cfr. doc n. 243 elenco documenti ispettivi DVD A.

quanto previsto dalla Delibera ARERA n. 655/2015, permette una migliore identificazione e classificazione dei reclami prestampati.

Pertanto, è possibile che in passato i reclami siano stati, talvolta, classificati in modo impreciso tanto che, alla luce della nuova categorizzazione, la società ha fornito una diversa quantificazione dei reclami stessi: nel 2016 la società ha ricevuto [10.000-12.000] reclami, di cui [3.000-6.000] prestampati; nel 2017 [15.000-18.000], di cui [7.000-10.000] prestampati; nel 1° semestre del 2018, i reclami sono stati [10.000-12.000], di cui [3.000-6.000] prestampati. Alla luce della nuova classificazione dei reclami operata dalla società, questi ultimi ammonterebbero ad un numero marginale rispetto al numero complessivo delle utenze servite da Acea Ato 5.

50. La società ha sottolineato come l'attività di gestione dei reclami svolta dalla stessa è sempre stata improntata al rispetto e alla tutela del consumatore. Ciò non toglie, tuttavia, che in passato si siano verificati sporadici casi in cui la predetta procedura sia stata avviata senza tener conto della ricezione del reclamo, per cui l'utente si è trovato a ricevere eventuali solleciti di pagamento di fatture oggetto di contestazione.

Pratica sub B)

51. Con riferimento alla pratica *sub B)*, relativa alla gestione delle eccezioni di prescrizione, Acea Ato 5 ha sottolineato che il numero elevato delle fatture emesse a conguaglio sarebbe riconducibile alla inaccessibilità dei contatori, piuttosto che alla mancata rilevazione dei consumi da parte del professionista. Infatti, in presenza di un significativo numero di contatori non accessibili o parzialmente accessibili è necessario che gli utenti comunichino le autoletture e, a tal fine, il professionista ha messo a disposizione di questi ultimi diversi canali di comunicazione. Inoltre, il professionista ha fatto presente di aver adottato una nuova piattaforma *software* che consente l'utilizzo di appositi *tablet* per la rilevazione del dato di misura. Questo sistema garantisce la comunicazione istantanea di tale dato al momento stesso della rilevazione e consente di corredare tutte le letture da rilievi fotografici.

52. La società afferma di aver effettuato un numero crescente di tentativi di lettura nell'ultimo triennio, indicando che *“ad oggi le utenze con aging di lettura superiore a cinque anni corrispondono ad appena [7.000-10.000], di cui il 92% [dei contatori] è risultato essere non accessibile o parzialmente accessibile e l'85% ha avuto più di due tentativi di lettura nel corso del 2018”*. Al riguardo, il professionista ha precisato che il numero delle fatture emesse a conguaglio nel primo semestre del 2018 è stato pari a [30.000-

60.000], puntualizzando che circa il 50% delle fatture emesse a conguaglio sarebbe relativo a contatori "non accessibili" o "parzialmente accessibili", per cui il ritardo nella rilevazione dei consumi non sarebbe in alcun modo imputabile a negligenza del Gestore.

53. Acea ha sottolineato, altresì, il numero irrisorio dei reclami acquisiti in sede di ispezione - pari solamente a 5 - relativamente ai quali il professionista non ha accolto l'eccezione di prescrizione, sia in ragione del legittimo affidamento riposto dalla società nei principi normativi, che nell'orientamento giurisprudenziale in materia di prescrizione, cui la società si uniformava prima di pervenire all'adozione della nuova procedura, illustrata nella comunicazione del 16 gennaio 2019.

54. Per tale ragione, a detta del professionista, tale condotta non può essere ritenuta contraria alla diligenza professionale di cui all'art. 18 del Codice del Consumo.

Pratica sub C)

55. Con riferimento alla problematica delle perdite occulte, il professionista ha affermato che il riconoscimento del beneficio della rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte non è mai stato imposto da alcuna previsione normativa ovvero regolamentare, ma è stato spontaneamente implementato da Acea Ato 5 a beneficio dei propri utenti. Ed infatti, le procedure dirette a depenalizzare gli importi derivanti da perdite idriche, seppur occulte, esistenti su impianti gestiti direttamente dagli utenti, rappresentano una deroga alle previsioni contenute nella Carta dei Servizi ed alle norme regolamentari (che imputa all'utente la manutenzione e la cura dell'impianto di sua proprietà).

56. Con specifico riferimento alle condizioni di applicabilità di tale beneficio, la Società ha ritenuto, concordemente con l'ATO, di procedere inizialmente al ricalcolo - per una sola volta - dell'importo indicato in bolletta, laddove il consumo registrato fosse risultato almeno due volte superiore ai consumi abituali. Successivamente la società ha optato per il ricalcolo della fattura, a seguito di una perdita sull'impianto gestito dall'utente, qualora il consumo registrato fosse stato superiore a 3 volte i consumi abituali, prevedendo altresì la rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte anche delle quote dei servizi di fognatura e depurazione, che sono decurtate della quantità di consumo eccedente quello storico. Infine, dal mese di marzo 2019, la Società ha previsto il ricalcolo dell'importo indicato in bolletta - sempre per una sola volta - laddove sullo stesso incida una

perdita sull'impianto gestito dall'utente, indipendentemente dal quantitativo di consumo registrato all'atto della riparazione.

57. In ogni caso, il professionista ha precisato che non corrisponde al vero la circostanza in base alla quale il passaggio dalla prima alla seconda procedura abbia determinato un "peggioramento" delle condizioni per il riconoscimento della perdita idrica³⁶. Inoltre, il professionista ha affermato che le richieste pervenute al gestore per il riconoscimento delle perdite occulte sarebbe sensibilmente inferiore a quello contestato, pari a circa [1.000-3.000] anziché [3.000-6.000], in quanto quest'ultimo dato sarebbe inclusivo anche di "eventuali errate categorizzazioni (a titolo esemplificativo cambio d'uso)" delle istanze.

58. La società ha sostenuto, inoltre, di aver adottato modalità di gestione tali da mettere in condizione i propri clienti di essere pienamente consapevoli della presenza di consumi di importo anomalo, superiori ai consumi abituali. In particolare, qualora la società rilevi consumi anomali superiori ai consumi abituali, trasmette all'utente una comunicazione con la quale lo invita ad effettuare una verifica dell'impianto interno, nonché dei consumi effettuati e a contattare la società, entro 15 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, al fine di comunicare l'esito degli accertamenti eseguiti, avvisando che in mancanza di riscontro, si provvederà alla fatturazione dei consumi registrati. In questo modo, dunque, l'utente viene messo in condizione di essere immediatamente consapevole del fatto che potrebbe essersi verificata una perdita occulta nella sua proprietà e può, tempestivamente, porvi rimedio. Si consideri, peraltro, che nel caso di consumi che generano fatture di importo inaspettatamente elevato, la Società provvede a sospendere temporaneamente la fatturazione e ad avvisare per iscritto il cliente per consentire le opportune verifiche.

³⁶ Il quantitativo di consumo necessario per l'accesso al beneficio, a detta della società, è rimasto invariato nelle prime due procedure adottate dalla società stessa:

- 1) *consumo registrato all'atto della riparazione almeno due volte superiore ai consumi abituali:*
consumo abituale (c.a.) = 10 mc
consumo registrato (c.r.) deve essere 2 volte superiore del c.a.: 1 volta superiore al c.a. 10 mc = 10 c.a. + 1 volta = 20 mc; 2 volte superiore al c.a. 10 mc = 10 c.a. + 1 volta + 1 volta = 30 mc;
- 2) *consumo registrato all'atto della riparazione superiore a 3 volte i consumi abituali:*
consumo abituale (c.a.) = 10 mc
consumo registrato (c.r.) deve essere superiore a 3 volte c.a.: 10 c.a. x 3 = 30 mc.

La società ha sottolineato che la modifica della terminologia utilizzata è stata dettata dalla necessità di rendere maggiormente comprensibile all'utente la modalità di calcolo del predetto quantitativo.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

59. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore idrico, in data 26 marzo 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lett. *a*), del D.Lgs. n. 21/2014.

60. In data 17 aprile 2019 la citata Autorità di regolazione ha richiesto una proroga di 15 giorni del termine per il rilascio del parere. Con delibera del 24 aprile 2019 il Collegio ha accolto la richiesta di proroga.

61. Con parere pervenuto in data 15 maggio 2019, la suddetta Autorità ha precisato in primo luogo che le valutazioni espresse non entrano nel merito dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del Codice del Consumo, ma attengono esclusivamente a possibili profili di presunta non conformità di tali condotte alle disposizioni regolamentari ritenute maggiormente significative, anche in ragione della specificità settoriale.

62. Con riferimento alla condotta *sub* A), relativa al mancato o al tardivo riscontro alle istanze degli utenti, l'ARERA ha richiamato la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)³⁷ che impone al gestore, tra l'altro, di rispondere ai reclami e alle richieste di fatturazione, inviati in forma scritta, nel rispetto delle tempistiche previste e, nei casi di risposta oltre i termini, la regolazione riconosce espressamente all'utente un indennizzo automatico.

63. Con riferimento alle risposte non esaustive o di tipo "standard" relative alle diverse problematiche segnalate dagli utenti, l'ARERA ha rilevato che le stesse non appaiono conformi alla regolazione adottata dall'Autorità, che ha disciplinato i contenuti minimi della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazione e di rettifica fatturazione. A titolo esemplificativo la "risposta tipo" inviata da Acea ai propri utenti appare carente, non risultando, in particolare, esplicitata la valutazione effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza della lamentela presentata nel reclamo (con evidenza dei riferimenti normativi o contrattuali applicati).

64. Per quanto attiene alle procedure di recupero del credito vantato da Acea Ato 5 nei confronti degli utenti morosi, ARERA ha rilevato che la procedura adottata a far data dal giugno 2018, in quanto prevede la verifica a sistema dell'assenza di cause ostative al distacco, risulta in linea con gli orientamenti dell'Autorità, che stabiliscono il divieto per il gestore di procedere alla

³⁷ Cfr. Deliberazione 655/2015/R/idr e il relativo Allegato A (RQSII), in vigore dal 1° luglio 2016.

costituzione in mora dell'utente inadempiente nel caso in cui questi abbia presentato un reclamo scritto³⁸.

65. In merito alla condotta *sub B*), relativa al riconoscimento dell'eccezione di prescrizione, ARERA ha rilevato quanto emerso nel corso del procedimento, ovvero che il gestore, individuando il *dies a quo* della prescrizione dalla data di acquisizione del dato effettivo e non dall'avvenuto consumo da parte dell'utente, ha rigettato le eccezioni di prescrizione ritenendole infondate. Tale prassi non sarebbe stata condivisa dallo stesso Ente di governo che ha comunicato al gestore la necessità di far decorrere il termine di prescrizione dal momento in cui tale soggetto è tenuto ad effettuare la lettura dei contatori. Dal gennaio 2019, infatti, risulta che Acea Ato 5 abbia adottato nuovi criteri per l'applicazione della prescrizione conformi alle indicazioni del citato Ente di governo.

66. ARERA ha osservato, inoltre, che dalla mancata rilevazione dei consumi effettivi da parte del gestore discende l'emissione di un elevato numero di fatture di conguaglio, relative a consumi effettuati in un periodo antecedente ai cinque anni precedenti l'emissione della fattura.

67. Al riguardo, ARERA ha ricordato la regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato³⁹, la quale prevede, tra l'altro, che il gestore debba effettuare almeno due o tre tentativi di lettura l'anno, a seconda dei consumi medi annui degli utenti, nonché ha richiamato la citata disciplina RQSII, che regola la periodicità di fatturazione, stabilendo un numero minimo di bollette nell'anno, in funzione dei consumi medi annui.

68. Pertanto, la condotta del gestore appare posta in violazione della disciplina regolamentare riguardante il rispetto delle tempistiche e di raccolta delle misure di utenza e dei relativi obblighi di fatturazione, che avrebbe consentito di rilevare tempestivamente eventuali differenze tra quanto già fatturato e l'effettivo consumo dell'utente, con la conseguente possibilità per il gestore di fatturare in tempi relativamente stretti eventuali conguagli o ricalcoli.

69. In merito alla condotta *sub C*), riguardante gli ostacoli posti in essere dal gestore nell'applicazione della c.d. procedura di depenalizzazione a favore degli utenti limitandone gli effetti positivi, ARERA ha segnalato in via preliminare l'orientamento di voler procedere a disciplinare gli effetti conseguenti ai ritardi nell'individuazione di eventuali perdite occulte.⁴⁰

70. ARERA ha inoltre sottolineato che il gestore è responsabile del funzionamento della rete idrica solo fino al contatore, mentre dell'impianto a

³⁸ Cfr. documento per la consultazione 158/2019/R/idr.

³⁹ Cfr. Deliberazione 218/2016/R/idr e relativo All. A (TMSII) in vigore dal 1° luglio 2016.

⁴⁰ Cfr. documento per la consultazione 139/2019/A recante "Quadro Strategico 2019-2021 ARERA".

valle del contatore è responsabile il proprietario (ossia l'utente). In tale contesto, l'Autorità stessa ha precisato che la regolazione non pone alcun obbligo 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, e, coerentemente, non prevede meccanismi per il recupero degli oneri connessi a tali attività.

71. Pertanto, ARERA ha evidenziato che la procedura c.d. di depenalizzazione prevista da Acea Ato 5 non può considerarsi in contrasto con provvedimenti regolatori che disciplinino profili relativi al fenomeno delle perdite occulte, rilevando, infine, che la citata procedura non sarebbe stata, a quanto consta, oggetto di rilievi da parte dell'Autorità d'Ambito territorialmente competente.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

72. Oggetto del presente procedimento sono le condotte commerciali tenute da Acea Ato 5 S.p.A., società interamente pubblica, la quale opera in regime di monopolio legale nell'erogazione del servizio idrico. I consumatori che ricadono nel territorio di erogazione del servizio della citata società sono obbligati a contrarre con questa e non possono recedere dal rapporto contrattuale, stante l'essenzialità della risorsa idrica. In tale contesto, Acea Ato 5 è un professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, e come tale vincolato al rispetto delle norme ivi contenute.

73. Sulla base di quanto di seguito esposto, il professionista risulta avere posto in essere iniziative tese al recupero di consumi non fatturati per un lungo periodo di tempo nonché volte al recupero di morosità pregresse, mediante modalità caratterizzate da profili di aggressività, in un contesto territoriale in cui sussiste tuttora un numero significativo di contatori non letti. Infatti, contrariamente a quanto affermato dal professionista nella propria memoria difensiva, le criticità insite nel contesto territoriale di riferimento non appaiono idonee a giustificare il mancato rispetto degli obblighi di diligenza di cui alla normativa prevista dal Codice del Consumo.

74. Diversamente, si osserva che esula dal presente provvedimento la questione sollevata da una delle parti del procedimento in ordine ai conguagli tariffari, posto che la determinazione di tali importi è demandata all'organismo competente all'applicazione del metodo tariffario ovvero, in precedenza, all'Ente d'Ambito e, successivamente, all'Autorità di regolazione nel settore idrico, quale Autorità titolare della funzione di regolazione del settore e di fissazione delle relative tariffe.

75. Ciò premesso, nel merito delle singole pratiche si rileva quanto segue.

Pratica sub A)

76. Ai fini della valutazione della pratica *sub A)*, relativa all'inadeguata gestione dei reclami, occorre tenere conto che Acea Ato 5, nel periodo di riferimento ha fatturato consumi idrici, in assenza di letture effettive, anche di importo elevato, relativi a lunghi periodi di tempo. Tale circostanza ha generato un numero elevato di reclami da parte degli utenti, di cui moltissimi pervenuti anche all'Autorità, ai quali il professionista ha fornito risposte tardive o non risolutive.

77. La contestazione sollevata da molti consumatori circa la mancata fatturazione di consumi effettivi è confermata dal fatto che ancora nel 2018 circa [14.000-17.000] contatori risultavano privi di una lettura effettiva (e quindi di fatturazione su dati reali) da oltre due anni; parimenti confermato è il mancato riscontro ai reclami, posto che nel mese di maggio 2018 la società registrava ancora oltre [1.000-3.000] reclami inevasi.

78. Il professionista sostiene a sua difesa che circa il 60% dei reclami ricevuti avevano un contenuto standard, c.d. "a ciclostile", il che giustificherebbe l'invio di risposte dal contenuto altrettanto standardizzato, peraltro, condiviso con l'Autorità di Regolazione.

79. Al riguardo, si osserva che, contrariamente a quanto affermato dal professionista, ARERA ha ritenuto nel proprio parere che la "risposta tipo", fornita da Acea Ato 5 agli utenti, appariva carente di alcuni elementi previsti dalla regolazione non risultando esplicitata una valutazione effettuata dal gestore in ordine alla fondatezza o meno del reclamo.

80. La valutazione della conformità alla regolazione della "risposta tipo" fornita da Acea Ato 5 agli utenti, esula dalla presente analisi. Tuttavia, la circostanza che gran parte dei reclami ricevuti dal professionista avesse una forma "a ciclostile", non esime quest'ultimo dal dovere prendere in esame le istanze stesse, accertare la tipologia del problema consumeristico, fornendo un riscontro adeguato, in luogo di una risposta standardizzata, proprio in virtù della diligenza, cui è tenuto il professionista, anche in forza della regolazione vigente.

81. In ogni caso, anche al netto dei reclami c.d. "ciclostilati", il numero delle contestazioni ricevute dal professionista, nel triennio 2016-2018, risulta pur sempre numericamente significativo, in quanto riguardante alcune migliaia di utenti (circa 5.000-10.000 l'anno) che, invece, hanno sollevato specifiche contestazioni relative a situazioni pregiudizievoli per gli stessi, quali: la mancata effettuazione delle letture periodiche con conseguente fatturazione

sulla base di consumi stimati; il mancato riscontro ai reclami; le risposte non esaustive; la mancata sospensione delle procedure di riscossione, in pendenza di reclamo; l'utilizzo della minaccia di slaccio della fornitura idrica per ottenere il pagamento degli importi oggetto di contestazione, ecc.. Peraltro, stante quanto segnalato dagli utenti, a fronte delle specifiche contestazioni, il professionista avrebbe altresì fornito un riscontro se non standardizzato comunque di contenuto generico e non adeguato all'istanza del consumatore.

82. D'altro canto, la nuova piattaforma informatica adottata da Acea Ato 5, volta a consentire un più efficace riscontro ai reclami, è entrata in funzione solo a far data dal febbraio 2019. Infatti, prima di allora il professionista utilizzava un sistema di gestione dei reclami che prevedeva l'inserimento manuale del blocco delle procedure di recupero di credito e che, per stessa ammissione della società, in molti casi, ha generato errori in quanto il blocco manuale è risultato erroneamente apposto o del tutto omesso; il che ha determinato l'improprio avvio delle procedure di recupero, mediante l'invio di solleciti di pagamento con preavviso di sospensione della fornitura, in assenza di una verifica dei presupposti che consentono l'azione esecutiva. Circostanza questa rilevata anche dall'ARERA, che ha sottolineato il divieto per il gestore di procedere alla costituzione in mora dell'utente inadempiente, nel caso in cui questi abbia presentato un reclamo scritto relativo alla fatturazione.

83. La condotta in esame risulta dunque connotata altresì da profili di aggressività, riscontrabili nelle modalità che il professionista ha adottato nello svolgimento dell'attività di recupero del credito, come denunciato dai consumatori, mediante il ricorso a metodi aggressivi e intimidatori, consistenti nella minaccia di distacco della fornitura idrica, al fine di ottenere il pagamento delle fatture oggetto di contestazione, anche in presenza di elevati importi dovuti al mancato rispetto della periodicità di lettura e fatturazione da parte del professionista stesso, in assenza di verifica della reale fondatezza della vantata pretesa creditoria.

84. Inoltre, tali modalità di recupero del credito, non garantendo l'esercizio dei diritti contrattuali di cui sono titolari gli utenti, che hanno una legittima aspettativa di ottenere una risoluzione celere ed esaustiva delle problematiche rappresentate, configurano un indebito condizionamento verso i consumatori, i quali a fronte dell'avvio delle procedure di riscossione, sospensione e distacco della fornitura, non sono posti nelle condizioni di determinarsi in maniera libera e consapevole circa le decisioni da adottare al riguardo.

85. La condotta sopra descritta risulta, pertanto, scorretta ed aggressiva, ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a indurre i consumatori ad assumere, sotto la minaccia di distacco della fornitura, un comportamento commerciale che altrimenti non avrebbero assunto, e idonea a limitare considerevolmente l'esercizio dei loro diritti contrattuali, condizionandoli all'immediato pagamento delle bollette, nonché ponendo ostacoli alla concreta possibilità di contestazione delle stesse.

Pratica sub B)

86. Con riguardo alla condotta inerente al mancato riconoscimento delle eccezioni di prescrizione, dalla documentazione in atti emerge l'emissione da parte del professionista, nel corso dell'ultimo triennio, di un numero elevato di fatture di conguaglio (fino a circa [90.000-120.000] nel corso del 2017 e circa [40.000-60.000] nel primo semestre 2018), di cui alcune migliaia inclusive di consumi, in tutto o in parte prescritti, in quanto risalenti anche ad oltre cinque anni dalla data di emissione della fattura.

87. Le numerose fatture di conguaglio sono state inoltrate agli utenti i cui contatori risultavano privi di lettura da un lungo periodo di tempo per inerzia del professionista che, come sottolineato da ARERA, non ha rispettato la disciplina regolamentare sulle tempistiche di raccolta delle misure di utenza e sui relativi obblighi di fatturazione. Posto che le fatture di conguaglio emesse da Acea Ato 5 risultavano anche inclusive di consumi soggetti a prescrizione, ai fini della valutazione della condotta in esame assume rilievo il comportamento adottato dal professionista nell'individuazione dei criteri per il trattamento delle istanze di prescrizione.

88. Sulla base di quanto emerso dai documenti ispettivi, nonché dalle informazioni fornite dal professionista, i criteri di gestione delle istanze di prescrizione, richiamati anche dalla Segreteria Tecnica dell'ATO, sono risultati non rispettosi dei diritti dei consumatori, sia con riguardo alla definizione del termine di decorrenza - *dies a quo* – della prescrizione, sia con riferimento alla tipologia degli atti interruttivi individuati dal professionista.

89. Infatti, il *dies a quo* dal quale il professionista faceva decorrere il termine di decorrenza della prescrizione – prima dell'introduzione delle modifiche apportate alla procedura nel mese di gennaio 2019 – era quello in cui lo stesso acquisiva il dato certo di consumo. Tale acquisizione dipendeva quindi esclusivamente dal comportamento del professionista, che non subiva alcun pregiudizio dal fatto di non effettuare le periodiche letture, pregiudizio che invece ricadeva sui consumatori nella misura in cui negava a questi

ultimi il riconoscimento della prescrizione, sulla base appunto di una strumentale interpretazione del termine di decorrenza della medesima.

90. Anche gli atti interruttivi della prescrizione ritenuti validi dal professionista risultavano impropriamente individuati dallo stesso, come ad esempio, l'emissione di fatture relative a consumi stimati, o atti relativi a consumi non effettivi, ovvero il pagamento di una bolletta basata sui consumi stimati. In tal modo, il professionista, mediante l'emissione di fatture in acconto, era in grado di rinviare ripetutamente il momento di decorrenza dal quale il consumatore avrebbe potuto far valere il proprio diritto di eccepire la prescrizione. Il professionista, invece, diligentemente, avrebbe dovuto individuare il *dies a quo* nel momento effettivo di consumo (*rectius*, il momento in cui il consumo effettivo avrebbe dovuto essere correttamente rilevato).

91. Non vale, altresì, a giustificare l'operato del professionista la circostanza che quest'ultimo riponeva un legittimo affidamento nell'orientamento giurisprudenziale in materia di prescrizione, posto che tale orientamento risulta avere un carattere non univoco, né omogeneo, di cui il professionista stesso avrebbe dovuto essere avveduto, trattandosi di un soggetto qualificato con competenze specifiche in materia⁴¹.

92. È noto peraltro, che la Legge 205/2017, entrata in vigore il 1° gennaio 2018, ha ridotto a due anni il termine di prescrizione per la fornitura di energia elettrica, gas e servizi idrici (per questi ultimi a far data dal gennaio 2020) e le Delibere 97/2018 e 264/2018, emanate dall'ARERA, hanno inequivocabilmente, chiarito che il termine prescrizione dei corrispettivi decorre dal momento in cui è avvenuto il consumo.

93. Solo dal mese di agosto 2018, a seguito dell'intervento della Segreteria Tecnica dell'ATO, accogliendo le osservazioni formulate dalla stessa, il professionista ha modificato i criteri adottati nel trattamento dei reclami inerenti alla prescrizione ed ha posto in essere misure correttive e migliorative, come rilevato anche da ARERA, volte ad acquisire un maggior numero di dati effettivi di consumo, anche mediante l'incentivazione delle autoletture.

94. L'adozione dei suddetti criteri da parte del professionista, nel trattamento delle eccezioni di prescrizione, ha configurato la frapposizione di un ostacolo all'esercizio del diritto dei consumatori ad ottenere il riconoscimento della prescrizione che ha arrecato agli stessi un pregiudizio economico, essendo stati indotti al pagamento di importi non dovuti, in quanto relativi a consumi prescritti.

⁴¹ Cfr. tra le altre, Cass. Civ. Sez. Un. Sent n. 3162 del 2011.

95. I comportamenti commerciali sopra descritti integrano, pertanto, una violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonei a determinare un pregiudizio economico per i consumatori e a limitare considerevolmente la loro libertà di scelta. Infatti, il regime di monopolio in cui opera il professionista e l'essenzialità del servizio idrico pongono quest'ultimo nella posizione di poter esercitare un indebito condizionamento nei consumatori stessi, che configura una pratica commerciale aggressiva.

Pratica sub C)

96. Con riferimento alla problematica *sub C)*, inerente gli ostacoli al riconoscimento della procedura di rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte, il procedimento istruttorio ha consentito di appurare che il professionista, avendo maturato un notevole ritardo nelle letture dei contatori e avendo conseguentemente comunicato tardivamente agli utenti i consumi effettivi rilevati, non ha consentito a questi ultimi di venire a conoscenza tempestivamente dell'esistenza di una perdita occulta. In tali casi la documentazione agli atti ha rivelato che, a fronte delle richieste di riconoscimento della rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte, il professionista ha adottato, nel periodo in esame, procedure tali da limitare l'applicazione di tale beneficio.

97. Sebbene l'ARERA abbia sottolineato come la regolazione non ponga alcun obbligo 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, e di conseguenza la condotta *de qua* non possa considerarsi in contrasto con i provvedimenti regolatori, si ritiene che, nel caso di specie, la medesima condotta risulti non rispettosa delle norme a tutela dei consumatori, in quanto idonea a determinare un pregiudizio economico in capo agli stessi.

98. Infatti, se è vero che il consumatore è tenuto a mantenere il proprio impianto idrico in perfette condizioni, al fine di evitare la dispersione 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.

99. In tal senso, una fuoriuscita d'acqua non visibile, a valle dell'apparecchio di misura, non può, quindi, essere accertata con la normale diligenza richiesta all'utente. Quest'ultimo, infatti, può rilevare gli eventuali consumi anomali solo al momento della ricezione di una fattura che contabilizzi un consumo effettivo superiore ai consumi abituali.

In assenza di regolari letture periodiche da parte del professionista, l'eventuale perdita occulta non può essere rilevata, con la conseguenza che l'utente non può procedere tempestivamente alla riparazione dell'impianto da cui origina la perdita, continuando inconsapevolmente a consumare un quantitativo idrico superiore alle proprie necessità.

100. Al fine di evitare la dispersione e la perdita della risorsa idrica, il professionista è, dunque, tenuto ad acquisire periodicamente i dati di consumo in quanto ricade sulla stesso la responsabilità di una tardiva rilevazione di consumi anomali da parte degli utenti. In tale contesto, assume rilievo il rispetto della periodicità della rilevazione dei consumi da parte del professionista che, sulla base delle risultanze istruttorie, non appare aver osservato, in considerazione dell'elevato numero dei contatori risultanti ancora non letti alla fine del 2018⁴².

101. Il professionista ha affermato che il riconoscimento del beneficio della rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte non è imposto da alcuna previsione normativa in quanto è stato spontaneamente implementato da Acea Ato 5 a beneficio dei propri utenti. In primo luogo, fermo restando che non sussiste alcun obbligo di legge in tale senso, il fatto che il professionista abbia contrattualmente riconosciuto un siffatto diritto ai suoi utenti, genera in essi il legittimo affidamento che tale diritto possa essere fatto valere senza ostacolo alcuno.

102. Infatti, considerato il numero di istanze di rettifica di fatturazione a seguito di perdita occulta, pervenute alla società nell'ultimo triennio, pari a [4.000-7.000], il professionista risulta aver accolto circa [600-900] istanze, mentre la maggior parte delle istanze (pari a circa [1.000-4.000]) sono rimaste inevase, limitando quindi il beneficio della rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte.

103. Inoltre, i criteri applicati e relativi al riconoscimento della procedura di rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte (una sola volta nella vita dell'utente, in presenza di consumi almeno due volte superiori a quelli abituali, nonché la previsione di un ricalcolo dei consumi eccedenti i consumi storici alla tariffa base per un periodo massimo di sei mesi, e senza effettuare lo storno dei canoni di depurazione e fognatura) sono risultati stringenti e ostativi all'accoglimento delle istanze di rettifica, come denunciato dai consumatori e come, d'altra parte, osservato dalla stessa ATO.

104. Il professionista ha apportato nel tempo una serie di modifiche alla procedura di rettifica della fatturazione in caso di perdite occulte; atteso che,

⁴² Dal verbale dell'audizione della società risulta, infatti, che 5867 contatori hanno l'ultima lettura a più di cinque anni e 16.245 risultano non letti da oltre due anni.

da un lato, accogliendo i rilievi della Segreteria Tecnica dell'ATO, ha ampliato i requisiti e le condizioni di fruizione della procedura, riconoscendo anche lo storno dei canoni di depurazione e fognatura; dall'altro, ha tuttavia elevato la soglia di consumo, da due a tre volte il consumo abituale, ai fini dell'applicazione della procedura stessa.

105. Pertanto, le iniziali modifiche apportate dal professionista alla procedura di storno dei consumi derivanti da perdite occulte sono di fatto risultate in parte peggiorative per gli utenti, in quanto hanno comportato un innalzamento della soglia di consumo - contrariamente a quanto asserito dal professionista nella propria memoria difensiva - oltre la quale il consumatore poteva godere del beneficio stesso. Solo nel corso del procedimento, dal mese di marzo 2019, tale soglia di consumo è stata superata, al fine di ampliare i requisiti di riconoscimento del beneficio in parola a favore dei consumatori, mediante il ricalcolo, ad una tariffa agevolata, della parte eccedente i consumi storici.

106. In conclusione, la condotta tenuta da Acea Ato 5 nell'applicazione della procedura relativa alle perdite occulte, risulta scorretta ai sensi degli articoli 24 e 25, del Decreto Legislativo n. 206/05, in quanto avvenuta secondo modalità idonee a limitare considerevolmente, o addirittura escludere, la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio, costretto, peraltro, in assenza di una lettura periodica dei contatori, a pagare consumi "involontari" che non venivano rilevati e conseguentemente interrotti.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

107. Ai sensi dell'art. 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.

108. 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 n. 209 del 19 gennaio 2012).

109. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

110. Al riguardo, si tiene conto nella fattispecie in esame dell'importanza e della dimensione del professionista, il quale ha realizzato un fatturato di circa 68 milioni di euro nell'anno 2017, ed inoltre fa parte di un gruppo societario quotato in borsa di primaria importanza, che opera da lungo tempo in molteplici ambiti territoriali nella fornitura del servizio idrico e che è pertanto ben consapevole degli obblighi di diligenza imposti agli operatori del settore.

Peraltro, si tiene conto del ruolo esercitato da Acea Ato 5 nel territorio di riferimento, quale monopolista nell'erogazione di un bene essenziale come l'acqua, che comporta un onere di diligenza superiore rispetto a quello ordinario.

111. Con riguardo 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 non dovuti dietro la minaccia di interruzione del servizio idrico; *iii)* della debolezza contrattuale degli utenti rispetto dalla posizione di monopolio detenuta dal professionista.

112. Con specifico riferimento alla pratica *sub A)*, rilevano non solo le modalità scorrette adottate dal professionista nell'ambito dell'attività di gestione dei reclami inerenti la fatturazione dei consumi idrici, ma soprattutto l'impatto che tale pratica ha avuto su un ampio bacino di utenza, che ha generato un consistente flusso di ricorsi e reclami, specialmente a seguito degli invii di solleciti di pagamento e dell'improprio avvio delle procedure di recupero crediti, da parte del professionista, come dimostrano le diverse centinaia di denunce agli atti del fascicolo, oltre alle migliaia di reclami ricevuti dal professionista stesso.

113. Per quanto riguarda specificamente la pratica *sub B)*, assume rilievo la condotta posta in essere dal professionista, protrattasi nel tempo, consistente nell'erronea applicazione dei criteri volti riconoscere le eccezioni di prescrizione dei consumi fatturati a distanza di anni, mediante l'emissione di fatture di conguaglio di significativo importo, esigendone in modo indebito il relativo pagamento, arrecando in tal modo un pregiudizio economico in capo ai consumatori.

114. Per quanto riguarda la pratica *sub C)*, si rileva che gli ostacoli frapposti dal professionista al riconoscimento delle perdite occulte hanno determinato un maggior onere economico per i consumatori, in conseguenza dei volumi di acqua consumati, superiori a quelli abituali e non corrispondenti a quelli

volontari, che avrebbe potuto essere evitato ove il professionista avesse rispettato la periodicità di lettura dei contatori, oltre che di fatturazione, consentendo agli utenti di accertare tempestivamente l'esistenza di una perdita e di porvi rimedio.

115. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la pratica commerciale di cui alla condotta *sub A*) è stata posta in essere dal professionista dall'inizio dell'anno 2016⁴³ fino al mese di giugno 2018, con l'entrata di vigore della nuova procedura denominata "*Gestione distacchi per morosità*".

116. Risulta, inoltre, che la condotta *sub B*) è stata posta in essere dal professionista a decorrere dall'inizio dell'anno 2016 ed è del tutto cessata nel mese di gennaio 2019, con l'entrata in vigore della nuova procedura in tema di prescrizione⁴⁴.

117. Risulta, infine, che la condotta *sub C*), è stata posta in essere dal professionista dall'inizio dell'anno 2016 e sarebbe cessata nel mese di aprile 2019, a seguito della modifica della procedura di storno delle perdite occulte (c.d. depenalizzazione)⁴⁵.

118. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad ACEA ATO 5 S.p.A. per la pratica *sub A*) nella misura di 500.000 €(cinquecentomila euro).

119. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad ACEA ATO 5 S.p.A. per la pratica *sub B*) nella misura di 500.000 €(cinquecentomila euro).

120. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad ACEA ATO 5 S.p.A. per la pratica *sub C*) nella misura di 200.000 €(duecentomila euro).

121. Con riferimento a tutte e tre le condotte sopra citate, si tiene conto del comportamento collaborativo e propositivo del professionista volto a risolvere le criticità rilevate nel corso del procedimento, attraverso l'adozione di misure concrete ed effettive, sopra richiamate, finalizzate al miglioramento del rapporto con l'utenza, che hanno comportato altresì la cessazione delle condotte in esame nonché dello stato di perdita registrato in bilancio.

Peraltro, con riferimento alla pratica *sub A*), la crescente attenzione del professionista nei confronti della clientela è stata posta in essere già in una fase antecedente all'inizio del procedimento, quando Acea Ato 5,

⁴³ Doc. n. 24 e n. 78 elenco documenti ispettivi DVD A.

⁴⁴ Cfr. comunicazione del 29 gennaio 2019, prot. 0014811 e relativi allegati.

⁴⁵ Cfr. memoria conclusiva del 20 marzo 2019, prot. 25175 e comunicazione del 19 aprile 2019, prot. n. 32007.

autonomamente, ha adottato correttivi volti ad incrementare le risorse per la gestione dei reclami, mediante l'adozione di un più efficiente sistema di gestione, anche al fine di evitare l'avvio delle procedure di recupero in pendenza di reclamo. Per quanto concerne le pratiche *sub B)* e *sub C)*, il professionista si è dotato di nuovi strumenti e ha modificato le proprie procedure al fine di trattare correttamente le istanze degli utenti.

122. Sulla base dei suddetti elementi, si ritiene di ridurre l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili ad ACEA ATO 5 S.p.A. determinandole:

- per la pratica *sub A)* nella misura di 400.000 €(quattrocentomila euro);
- per la pratica *sub B)* nella misura di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro);
- per la pratica *sub C)* nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità di regolazione, sulla base delle considerazioni suesposte, che le pratiche commerciali in esame risultano scorrette ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee, mediante 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 pratica commerciale descritte al punto II, lettera A), del presente provvedimento, poste in essere dalla società Acea Ato 5 S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Acea Ato 5 S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la pratica commerciale descritta e al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Acea Ato 5 S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) di irrogare alla società ACEA ATO 5 S.p.A., per la pratica di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 € (quattrocentomila euro);

e) di irrogare alla società ACEA ATO 5 S.p.A., per la pratica di cui al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 450.000 € (quattrocentocinquanta mila euro);

f) di irrogare alla società ACEA ATO 5 S.p.A., per la pratica di cui al punto c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquanta mila euro).

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'art. 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'art. 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'art. 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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