

Spettabile

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Piazza Giuseppe Verdi, 6/ A

00198 Roma

Spettabile Autorità

per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Via dei Crociferi 19

00187 ROMA

Roma, 7 settembre 2017

**Oggetto: Richiesta di deliberazione in merito a pratiche commerciali scorrette poste in essere da Acea Ato 2 Spa con conseguente irrogazione di sanzioni**

La sottoscritta dottoressa Rossana De Angelis, in qualità di legale rappresentante della Eurogestioni Immobiliari s.r.l. con sede in Roma Via A. Bargoni 8, in qualità di amministratore pro tempore del Condominio di Roma Via di Villa Pamphili 33 A/C c.f. 80124380587 titolare del seguente numero di utenza 200000 662740

PREMESSO

CHE il **Condominio** riveste la qualità di consumatore ai sensi di Legge e come tale gode della tutela riservata dall'ordinamento a tale categoria.

CHE a tal riguardo la Corte di Cassazione ha specificato che “al contratto concluso con un professionista da un amministratore di condominio, ente di gestione sfornito di personalità giuridica distinta da quella dei suoi partecipanti, si applica la disciplina di tutela del consumatore, agendo l'amministratore stesso come mandatario con rappresentanza dei singoli condomini, i quali devono essere considerati consumatori in quanto persone fisiche operanti per scopi estranei ad attività imprenditoriale o professionale (Cass. N. 10679 del 22 maggio 2015).

CHE **Acea Ato 2 S.p.A.** (di seguito, anche semplicemente Acea), società, appartenente al Gruppo Acea che gestisce dal 1999 il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale, riveste la qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del c.d. Codice del Consumo (Decreto legislativo n. 206 del 06/09/2005 e successive modifiche).

CHE l' **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** ha, tra l'altro, il compito di:

- a) garantire la tutela della concorrenza e del mercato;
- b) contrastare le pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori e delle microimprese, tutelare le imprese dalla pubblicità ingannevole e comparativa, nonché vigilare affinché

nei rapporti contrattuali tra aziende e consumatori non vi siano clausole vessatorie;

Inoltre, le competenze dell'Autorità comprendono anche: la repressione degli abusi di dipendenza economica che abbiano rilevanza per la tutela della concorrenza e del mercato.

**CHE l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico** ha tra i propri compiti istituzionali, tra altri, quelli di

- a) definire i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio;
- b) accrescere i livelli di tutela, di consapevolezza e l'informazione ai consumatori;
- c) adottare provvedimenti tariffari e provvedere all'attività di raccolta dati e informazioni in materia di servizi idrici;
- d) svolgere attività di monitoraggio, di vigilanza e controllo anche in collaborazione con la Guardia di Finanza e altri organismi, fra i quali la Cassa Conguaglio per il settore elettrico, il GSE, su qualità del servizio, sicurezza, accesso alle reti, tariffe, ecc.
- e) imporre sanzioni e valutare ed eventualmente accettare impegni delle imprese a ripristinare gli interessi lesi (d.lgs 93/11).

CHE le due autorità citate hanno recentemente sottoscritto un protocollo di intesa in materia di tutela del consumatore.

CHE detto protocollo è teso ad un intervento complementare tra le due Autorità e prevede la segnalazione reciproca, nell'ambito dei procedimenti di relativa competenza, nel caso in cui vengano riscontrate pratiche commerciali scorrette e/o violazioni della normativa nei settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici.

CHE l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato può, in particolare, previo eventuale parere espresso dalla l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico, disporre la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette, diffidare i responsabili dal continuare a porle in essere ed infliggere una sanzione pecuniaria da 5.000,00 a 5.000.000 di Euro, in considerazione della gravità e della durata della violazione.

**Tanto premesso e considerato, si segnala quanto segue**

A decorrere dall'anno 2016 ACEA ATO 2 Spa ha unilateralmente e, per quanto consta, illegittimamente in assenza di norme che la autorizzino a tanto, provveduto alla modifica della periodicità della fatturazione, passando, dalla emissione di una fattura ogni due/tre mesi, ad una fatturazione quindicinale.

Tale modifica si è riflessa pesantemente sui costi a carico dell'utente-consumatore determinando una evidente compromissione dei suoi diritti sia sotto il profilo strettamente economico, sia sotto quello contrattuale.

E si spiega.

Fino alla intervenuta modifica contrattuale disposta unilateralmente da ACEA ATO 2, il Condominio, tramite il suo amministratore, riceveva e si trovava quindi a gestire, quattro/sei fatture per ciascun anno. Per gestione delle fatture si vuole qui intendere il riscontro che l'utente ha diritto di effettuare, mediante accesso al misuratore, tra la somma fatturata e l'effettivo consumo; l'eventuale comunicazione alla società somministrante in caso di scostamento tra quanto fatturato e quanto effettivamente consumato dal Condominio (c.d. autolettura); la verifica che a seguito della comunicazione sia stata emessa una nuova fattura corrispondente ai consumi reali; il pagamento, infine, della fattura stessa.

Dette attività di gestione si sono moltiplicate (24 fatture annue anziché 4/6), a seguito della riferita modifica unilateralmente assunta da Acea Ato 2, obbligando gli studi di amministrazione condominiale ad organizzarsi di conseguenza.

Quanto agli studi di piccole dimensioni i relativi titolari sono stati obbligati a moltiplicare il tempo dedicato allo svolgimento degli incombeni derivanti dalla citata modifica.

Quanto poi agli studi di maggiori dimensioni, che gestiscono un numero superiore di condomini, sono stati costretti a destinare personale *ad hoc* allo svolgimento dei citati adempimenti,

giungendo in alcuni casi ad assumere altro personale dipendente.

In entrambi i casi i costi per l'utente - consumatore finale sono notevolmente aumentati in quanto la moltiplicazione delle attività, e quindi del tempo destinato per compierle, comporta un inevitabile aumento dei costi per l'amministrazione dello stabile e quindi un costo a carico degli utenti.

\*

Sotto altro profilo si rileva come tali comportamenti costituiscano di fatto un ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali degli utenti i quali – in termini sostanziali – non sono messi in condizione di poter verificare i consumi (salvo si voglia pretendere che con cadenza quindicinale gli stessi accedano agli apparecchi misuratori e procedano quindi a tutte le attività che sono state sopra descritte).

Ne discende, quindi, che l'intera procedura di fatturazione alla luce di quanto detto, in particolare del numero elevato di fatture e delle ulteriori che vengono emesse all'esito della autolettura, risulta assai farraginoso e connotato da scarsa chiarezza.

Il tutto con pregiudizio degli utenti sia in termini di costo del servizio (indirettamente aumentato), sia di trasparenza nelle richieste di pagamento.

Risulta quindi smentito quanto affermato da Acea Ato 2 in risposta ad alcune note di reclamo, laddove il somministrante sostiene come l'aumento della fatturazione non comporterebbe costi aggiuntivi per l'utenza in quanto la stampa ed il recapito delle fatture resterebbero accollate alla stessa Acea Ato 2.

Come si è sopra esposto, infatti, il maggiore costo per l'utenza non è legato alla spedizione della fattura ma discende dalla moltiplicazione delle attività che sono richieste all'amministratore con conseguente aumento dei costi generali di gestione. Senza contare che, comunque, i pagamenti effettuati tramite canali bancari o postali determinano ulteriori costi a carico degli utenti.

\*

Il comportamento adottato dalla somministrante è in evidente violazione degli interessi degli utenti e consumatori e rientra tra le pratiche che l'Autorità adita è tenuta a verificare, indirizzare e se del caso sanzionare.

Ed infatti l'art. 2, n. 12, lett. n) della legge n. 481/1995 istitutiva delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica autorità, stabilisce che ciascuna Autorità, nel perseguire le finalità di cui all'art. 1, *“verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione dell'utente, garantire*

*ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, [...] ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, (enfasi aggiunta) assicurare la sollecita risposta ai reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari”.*

Inoltre, come detto in epigrafe, tra i compiti istituzionali di codesta Autorità vi sono quelli di “*definire i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio” e di “*accrescere i livelli di tutela, di consapevolezza e l'informazione ai consumatori”.**

Dal canto suo Acea Ato 2 ha obblighi specifici che derivano dalla sua posizione sia di professionista ai sensi dell'articolo 18 Lettera B Codice del Consumo, sia di azienda operante in regime di monopolio legale nella fornitura di un servizio essenziale.

Ne discende l'obbligo di osservare un elevato grado di diligenza, soprattutto alla luce della posizione di debolezza contrattuale che caratterizza il consumatore, il quale si trova nella impossibilità di scegliere un diverso fornitore e di rinunciare al consumo, nonché in ragione delle rilevanti asimmetrie informative che caratterizzano la fornitura di cui trattasi.

Costituisce principio consolidato e condiviso quello secondo cui gli obiettivi del professionista gestore di un servizio essenziale devono essere perseguiti nel pieno rispetto dei diritti del

consumatore nell'ambito di un rapporto caratterizzato da trasparenza, correttezza e diligenza, tanto più ove la pretesa del professionista sia di natura economica e le modalità di riscossione delle fatture siano connotate da una particolare forza contrattuale.

Nello specifico settore delle forniture idriche, oltre alla evidente disparità di forza economica e di struttura tra i soggetti interessati, v'è inoltre da considerare la minaccia (implicita o esplicita) del distacco effettivo della fornitura di un servizio essenziale, che può esercitare un indebito condizionamento sulle scelte del consumatore, in ordine alla modalità e tempistiche di pagamento nonché all'opportunità di contestare o meno gli importi richiesti da ACEA.

In aggiunta a tutto quanto sopra detto va ancora osservato che la fatturazione con cadenza quindicinale nel campo dei contratti di somministrazione costituisce una anomalia assoluta; non consta infatti ad oggi che altri enti di somministrazione o aziende operanti nel settore *utilities* procedano con siffatte modalità di fatturazione ravvicinata alla utenza.

Ciò è tanto vero che la stessa Acea ATO 2 all'articolo 15 delle "condizioni di fornitura", nel disciplinare la fatturazione, stabilisce che "le fatture sono emesse con frequenza di norma trimestrale" (sottolineatura aggiunta) *in base ai consumi rilevati direttamente da Acea ATO 2 o comunicati dal Cliente con le modalità previste in fattura. In carenza di rilevazione diretta o*

*comunicazione di consumi reali, Acea ATO 2 è autorizzata ad emettere fatture di acconti il cui importo sarà determinato sulla base del consumo storico dell'utenza”.*

Nessuna fonte normativa o regolamentare autorizza la emissione delle fatture con cadenza quindicinale.

Per quanto consta la fatturazione potrebbe, al massimo, essere di frequenza mensile sulla base della Carta del Servizio Idrico Integrato aggiornata al 28.11.2016 ma mai di frequenza inferiore.

Le modalità introdotte da Acea Ato 2 risultano quindi, a parere di chi scrive, oltre che illegittime, del tutto irrazionali e dannose per l'utenza.

\*\*\* \*\*

L'illegittimità della fatturazione quindicinale è stata contestata ad Acea ATO 2 S.p.A. da taluni amministratori di condomini. In via esemplificativa, il Geom. Fabio Masotti con lettera del 6 aprile 2017 (**doc. 1**) invitava e diffidava Acea ATO 2 S.p.A. a ripristinare la frequenza trimestrale della fatturazione. Nel dare riscontro a detta diffida, quest'ultima, con lettera del 13.04.2017 asseriva: *“Abbiamo letto con interesse la sua nota tendente a contestare ancora una volta la fatturazione con cadenza quindicinale e con la presente desideriamo informarla del fatto che la scrivente sta rivisitando il perimetro delle utenze interessate. E' pertanto molto probabile che la fornitura in argomento torni ad essere al più presto fatturata con cadenza mensile”* (**doc. 2**).

Ciò non di meno Acea, in spregio a quanto espressamente dichiarato, anche nel periodo successivo ha continuato ad emettere fatture con cadenza quindicinale.

Anche l'ANACI (quale associazione di categoria che agisce per la tutela degli interessi di coloro che esercitano a carattere continuativo e professionale, l'attività di amministratore di beni immobili), con istanza di accesso agli atti (ai sensi degli artt. 22 e 24 co. 7 della legge n. 241/1990) dell'8 maggio 2017 (**doc. 3**) ha chiesto di ottenere informazioni, prendere visione ed estrarre copia degli atti e documenti ed eventuali provvedimenti relativi al procedimento avviato da ACEA ATO 2 S.p.A. per addivenire alla modifica contrattuale e segnatamente, alla modifica di cui all'art. 15 delle condizioni generali di fornitura, che prevede tra gli altri l'acquisizione dei relativi pareri e della necessaria autorizzazione preventiva delle autorità competenti.

Con missiva dell'1.06.2017 indirizzata ai legali di Anaci, Acea ATO 2 S.p.A. ha così rispondeva: *“Abbiamo letto con interesse il contenuto della contestazione inviata in nome e per conto dell'Associazione Anaci e preme immediatamente evidenziare che, a seguito di autonome valutazioni, questa società a partire dal 9 maggio u.s. ha interrotto l'applicazione della cadenza quindicinale delle fatture, ripristinando quella originaria”* (**doc. 4**). Ma ciò non corrisponde al vero poiché tutt'oggi continuano a pervenire fatture con cadenza quindicinale (**doc. 5**).

Anche di detto grave e contraddittorio comportamento in danno della utenza la Spettabile Autorità adita dovrà tenere conto nella valutazione complessiva della vicenda.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto esposto e considerato si fa rispettosa

### **ISTANZA**

Affinché le Autorità adite, in concerto tra loro, nell'ambito dei loro compiti istituzionali così come previsti dalla Legge istitutiva e successive modifiche ed integrazioni nonché dal richiamato protocollo di intesa, vogliano dare luogo alle attività di monitoraggio, vigilanza e controllo, ripristinando gli interessi lesi ed imponendo la cessazione del comportamento lesivo degli interessi violati disponendo nei confronti di ACEA Ato 2 Spa la emissione di fatture con cadenza trimestrale ovvero con quella minima imposta dalla normativa vigente.

Vogliano infine le Autorità adite imporre le sanzioni che saranno reputate di giustizia.

Si rimane a disposizione per eventuali audizioni o integrazioni documentali.

In allegato si depositano i documenti seguenti:

- 1) copia lettera diffida Geometra Masotti del 6 aprile 2017;

- 2) copia lettera inviata a mezzo pec Acea/Geom Masotta del 13.04.2017;
- 3) copia istanza di accesso agli atti ai sensi degli artt. 22 e 24 co. 7 legge 241/90;
- 4) copia lettera Acea/studio legale Picozzi&Morigi dell'1 giugno 2017.
- 5) Fatture quindicinali Acea del 21.6.2017 relativi Condominio via Condotti 48 e Viale di Villa Pamphili 33

Con ossequio.

Condominio Via di Villa Pamphili 33 A / C

L'amministratore pro tempore

Rossana De Angelis