

29 settembre 2015 13:46

ITALIA: Abbanoa. Antitrust multa per pratiche commerciali scorrette

A conclusione di un procedimento nei confronti di Abbanoa Spa, gestore unico del servizio idrico integrato in Sardegna, l'Antitrust ha irrogato una sanzione complessiva di un milione e 80mila euro per tre pratiche commerciali scorrette realizzate nel periodo 2011-2015 nei confronti di numerosi consumatori. L'indagine è stata condotta dall'Autorità garante della Concorrenza e del Mercato sulla base di circa seicento segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori, tra cui in particolare l'Adiconsum regionale, nonché tenendo conto del parere reso dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), nell'ambito del protocollo d'intesa con la stessa Agcm. Nel corso del procedimento, sono stati svolti due accertamenti ispettivi con la collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza.

Pur prendendo atto delle difficoltà finanziarie e degli ostacoli incontrati da Abbanoa nel subentro ai precedenti gestori, l'Antitrust ha valutato che alcune pratiche commerciali messe in atto dalla società non fossero rispondenti alla diligenza professionale attesa da un gestore che opera in regime di monopolio per la fornitura di un bene vitale ed essenziale quale l'acqua e che dispone, per la riscossione dei crediti, di una importante leva commerciale come la minaccia di interrompere il servizio.

In particolare, dall'istruttoria sono emerse diverse condotte scorrette tenute da Abbanoa nella fase di accertamento, verifica e fatturazione dei consumi: mancata effettuazione delle letture periodiche, con conseguente invio di fatture di conguaglio di elevata entità; fatturazione sulla base di stime rivelatesi eccessivamente elevate; mancato rispetto della periodicità di fatturazione prevista; fatturazione di servizi di depurazione non resi; indicazione nelle fatture di morosità non effettive; applicazione di procedure che ponevano sui consumatori gran parte dell'onere di pagamento dell'acqua non consumata, a causa di perdite occulte nell'impianto idrico; invio di bollette relative a consumi pluriennali di elevato importo, in assenza di un'adeguata informazione circa l'applicazione di nuove tariffe a seguito del subentro nelle precedenti gestioni. A giudizio dell'Agcm, si tratta di condotte connotate da una mancanza di diligenza e idonee a determinare nei consumatori un indebito condizionamento ovvero a ottenere il pagamento di importi non dovuti o corrispondenti a consumi non effettuati. Con riferimento a tale pratica l'Antitrust ha comminato una sanzione pari a 400.000 euro, al netto della significativa riduzione per le condizioni finanziarie disagiate e per le difficoltà di gestione che Abbanoa ha dovuto superare.

Abbanoa ha posto ostacoli inoltre al subentro in utenze esistenti, inibendo l'ingresso su utenze morose anche nel caso di richieste di terzi estranei e non morosi: ciò ha provocato un indebito condizionamento ai consumatori che potevano essere indotti al pagamento delle morosità dal precedente titolare. Per questa condotta, l'Antitrust ha comminato una sanzione di 80.000 euro, al netto delle attenuanti.

Gravissime inefficienze si sono registrate infine nella gestione dei reclami, che hanno condotto alla mancata sospensione delle procedure di riscossione e interruzione delle utenze in pendenza di esame del reclamo, nel contesto di energiche politiche di contrasto alla morosità mediante distacco dell'utenza. Rilevano, in particolare, moltissimi reclami assolutamente non gestiti (i cosiddetti "reclami fuori format"), l'inadeguata gestione dei numerosi reclami che eccedevano la prescrizione dei crediti che non sospendevano le procedure di riscossione e lunghissimi tempi di risposta per i restanti reclami gestiti. Per quanto riguarda tale condotta, l'Autorità ha ritenuto di applicare una sanzione di 600.000 euro, al netto delle attenuanti.

La società Abbanoa dovrà comunicare all'Agcm le modifiche apportate per superare le criticità accertate.