Pubblicato il 03/05/2022

N. 05499/2022 REG.PROV.COLL.
N. 04028/2016 REG.RIC.

R E P U B B L I C A I T A L I A N A

IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio

(Sezione Prima)

ha pronunciato la presente

SENTENZA

sul ricorso numero di registro generale 4028 del 2016, proposto da

Società Gori – Gestione ottimale risorse idriche s.p.a., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, rappresentata e difesa dagli avvocati Giuseppe Lo Pinto, Fabio Cintioli e Mario Percuoco, con domicilio eletto presso lo studio Studio Legale Cintioli – Lo Pinto in Roma, via Vittoria Colonna, n. 32;

contro

Autorità garante della concorrenza e del mercato, Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, in persona dei rispettivi legali rappresentanti *pro tempore*, rappresentate e difese entrambe dall'Avvocatura generale dello Stato, domiciliataria *ex lege* in Roma, via dei Portoghesi, n. 12;

nei confronti

Assoconsum sezione di Napoli, Codici centro per i diritti del cittadino sezione Campania, Unione nazionale consumatori, Unione nazionale consumatori sezione di Castellamare di Stabia, Unione nazionale

consumatori sezione di Napoli, Francesco Pelosio, Commissario straordinario dell'ente d'àmbito Sarnese-Vesuviano, Unione nazionale consumatori sezione di Salerno, Unione nazionale consumatori sezione di Mercato San Severino, non costituiti in giudizio;

Codici centro per i diritti del cittadino, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, rappresentata e difesa dall'avv. Ivano Giacomelli, con domicilio eletto presso il suo studio in Roma, viale Guglielmo Marconi, n. 94;

per l'annullamento

del provvedimento sanzionatorio n. 25790 adottato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato in data 16 dicembre 2015.

Visti il ricorso e i relativi allegati;

Visti gli atti di costituzione in giudizio dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico e dell'associazione Codici centro per i diritti del cittadino;

Visti tutti gli atti della causa;

Relatore nell'udienza pubblica del giorno 6 aprile 2022 il dott. Matthias Viggiano e uditi per le parti i difensori come specificato nel verbale;

Ritenuto in fatto e considerato in diritto quanto segue.

FATTO

1. Con il ricorso all'odierno esame, la **societ**à impugnava la decisione dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm, o *antitrust*) che irrogava una sanzione pecuniaria, in ragione delle violazioni delle disposizioni in tema di pratiche commerciali aggressive.

2. Si costituivano in resistenza le amministrazioni intimate; si costituiva parimenti in giudizio una delle associazioni controinteressate.

3. Al ricorso era unita un'istanza di sospensione cautelare dell'efficacia del provvedimento gravato, cui però l'esponente rinunciava prima della camera di consiglio del 20 aprile 2016.

4. Le parti si scambiavano ulteriori memorie in vista dell'udienza del 6 aprile 2022, all'esito della quale il Collegio tratteneva la causa per la decisione di merito.

DIRITTO

1. Preliminarmente è necessario illustrare la vicenda fattuale sottostante il provvedimento impugnato.

1.1. Parte ricorrente è una **società** mista a prevalente capitale pubblico (**partecipata** dall'ente d'àmbito sarnese-vesuviano – oggi commissariato – e da una controllata dell'Acea) affidataria del servizio idrico integrato (Sii) dell'àmbito territoriale ottimale 3 (Ato3) della regione Campania. Essa succedeva alle precedenti gestioni in economia del servizio idrico curate dai singoli enti comunali.

1.2. A seguito di alcune segnalazioni da parte di associazioni di consumatori ed utenti, l'Agcm avviava un procedimento per verificare la correttezza del *modus operandi* della **società** che si concludeva con il provvedimento oggetto del presente giudizio che ravvisava due pratiche commerciali scorrette ai sensi degli artt. 20 ss. d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (cod. cons.): in particolare, secondo l'Autorità, la **società** induceva gli utenti a pagare somme non dovute rispetto all'acqua effettivamente consumata, minacciando di interrompere l'erogazione in caso di mancato saldo delle pendenze; inoltre, la ricorrente avrebbe ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali di cui sono titolari gli utenti, sempre paventando il distacco della fornitura.

2. Avverso il provvedimento sanzionatorio insorge la **società** spiegando cinque distinti motivi di ricorso.

2.1. Con la prima ragione d'impugnativa, si denuncia l'incompetenza dell'Agcm, avendo quest'ultima invaso la sfera di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (Aeegsi, ora Autorità di regolazione per energia reti ed ambiente – Arera); inoltre, individuando una pratica commerciale aggressiva attraverso la sommatoria

di singole inefficienze riscontrate nell'erogazione del servizio (peraltro eredità dalle precedenti gestioni), l'Autorità *antitrust* avrebbe violato il principio di tassatività dell'illecito amministrativo.

2.2. Con il secondo motivo di ricorso, invece, si osserva come l'operatività della **società** fosse conforme ai parametri di diligenza imposti dall'Arera – trattandosi di settore completamente regolamentato. In particolare, quanto alla contestazione circa l'erronea fatturazione, la ricorrente evidenzia come nel settore idrico sia consentito procedere agli addebiti in base ai consumi stimati, cosí come procedere a conguagli anche per importi elevati; inoltre, il ricorso alla fatturazione in base alle stime sarebbe conseguente alla oggettiva difficoltà a procedere alla quantificazione corretta dei consumi (es. impossibilità nella lettura dei contatori). L'esponente evidenzia poi come il parere infraprocedimentale dell'Arera fosse stato disatteso in tema di perdite occulte: queste dovrebbero necessariamente imputarsi agli utenti, in forza dei principî comunitari dell'integrale recupero dei costi. In aggiunta, quanto alle partite pregresse, la **società** si limita ad osservare come le stesse venivano computate secondo i parametri individuati dall'ente d'àmbito; mentre sul tema della riscossione, l'azienda ha accolto parte dei rilievi dell'Autorità procedendo ad introdurre un segmento in contradditorio con l'utente prima di procedere all'interruzione dell'erogazione in caso di morosità. In riferimento alla seconda pratica commerciale, parte ricorrente si limita ad osservare come la disciplina di settore consenta il distacco della fornitura anche in pendenza di reclamo.

2.3. Per mezzo del terzo motivo, si denuncia il difetto di istruttoria in cui sarebbe incorsa l'Autorità, atteso che la decisione si fonderebbe unicamente sui reclami degli utenti, senza appurarne la fondatezza o meno. Inoltre, si ribadisce che l'*Antitrust* avrebbe qualificato come negligenti condotte imprenditoriali conformi agli *standard* regolamentari dell'Arera, fissando essa stessa la soglia di diligenza che l'impresa dovrebbe rispettare nell'erogazione del servizio.

2.4. Con la quarta ragione d'impugnativa, si sostiene la lesione del diritto di difesa nel procedimento amministrativo sanzionatorio, sia con riferimento alle modalità di contestazione dell'addebito, sia in relazione ai tempi stringenti che hanno scansionato l'*iter* per l'adozione dell'atto.

2.5. Con l'ultimo motivo, infine, parte esponente si duole, in via subordinata, dell'eccessività della sanzione.

3. Il ricorso è parzialmente fondato.

3.1. Nel prosieguo, l'esposizione non seguirà l'ordine delle censure impresso dal ricorrente, bensí quello logico-giuridico, partendo dalle doglianze che a monte contestano l'*an* dell'azione amministrativa (primo motivo) ed il procedimento seguito per l'adozione dell'atto impugnato (quarto motivo); solo successivamente ci si dedicherà ai motivi relativi al contenuto del provvedimento sanzionatorio.

3.2. Principiando lo scrutinio dal primo motivo d'impugnazione, deve osservarsi come il provvedimento dell'Agcm non si è spinto sino ad invadere il campo di competenza dell'Arera: la questione, assai nota, è quella del rapporto tra pratica commerciale scorretta e condotta dell'impresa soggetta a regolamentazione di settore. A seguito delle modifiche normative, in particolare a mezzo dell'introduzione dell'art. 27, comma 1-*bis* cod. cons., è ormai pacifico che la competenza a sanzionare pratiche commerciali scorrette spetti all'Agcm, che – nei settori regolati – è però tenuta ad acquisire il parere della competente autorità indipendente (sui rapporti tra illecito consumeristico e illecito settoriale, v. Cons. Stato, ad. plen., 9 febbraio 2016, n. 3, che evidenzia come si applichi il principio di assorbimento dell'illecito meno grave in quello piú grave): il che esclude in radice il vizio di incompetenza dedotto dalla parte ricorrente. Inoltre, è del pari pacifico che l'*antitrust* possa censurare le condotte di professionisti operanti nei settori regolamentati solo nella misura in cui risulti un margine di libertà nell'azione imprenditoriale, in forza del principio di non contraddizione dell'ordinamento: invero, se la disciplina

di settore impone una certa azione, la stessa non può esser considerata pratica commerciale scorretta (cfr. Cons. Stato, sez. VI, 2 febbraio 2022, n. 732, anche per la corretta ermeneusi della disciplina eurounitaria). Semplificando, mentre l'Autorità di regolazione interviene a monte fissando le regole di condotta, l'*antitrust* verifica a valle se, al di fuori del perimetro regolato dalla normativa di settore, l'operatore economico non abbia violato la disciplina consumeristica.

3.3. Quanto alla censura di violazione del principio di tassatività dell'illecito amministrativo (a sua vòlta precipitato logico del principio di legalità) va osservato come l'esposizione degli illeciti nell'atto di contestazione appare sufficientemente chiara, precisa e puntuale, indicando specificamente quali condotte l'Agcm aveva reputato aggressive: anzi, l'aver descritto in maniera sintetica i comportamenti censurati favorisce l'immediata comprensione, da parte dell'incolpato, dei rilievi mossi. La mancata indicazione della singola fattispecie, tra le plurime individuate dall'art. 25 cod. cons., non determina *ex se* la genericità della contestazione, avendo l'amministrazione esplicitato, per mezzo dell'ampia motivazione, le ragioni per le quali reputava la pratica aggressiva nonché idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore.

3.4. Infine, non condivisibile è l'argomentazione secondo cui nel procedimento sarebbe stato leso il diritto di difesa della **societ**à (quarto motivo di ricorso). Invero, come si è visto poc'anzi, l'amministrazione contestava in maniera chiara le pratiche commerciali censurate a mezzo della comunicazione di avvio del procedimento; inoltre, durante lo svolgimento dell'istruttoria la **societ**à accedeva agli atti, presentava memorie ed aveva l'occasione di esporre le proprie ragioni anche in un'apposita audizione (sul punto v. Cons. Stato, sez. VI, 30 novembre 2020, n. 7566, che spiega ampiamente come le garanzie procedurali previste dall'art. 6 Cedu per i processi penali non si applichino integralmente al procedimento amministrativo sanzionatorio – similmente,

v. Cass., sez. II, 26 gennaio 2021, n. 1602). Tutto ciò dimostra come il diritto di difesa non venisse in alcun modo compresso: ed infatti, l'aver ristretto la sanzione a due sole pratiche commerciali (avendo l'Autorità rinunciato a quella originariamente contestata *sub* C) evidenzia piú di ogni altro dato come la **società** abbia avuto ampia possibilità di difesa, tanto da riuscire a confutare parzialmente l'originaria ipotesi accusatoria.

4. Chiarito, pertanto, che le censure di cui al primo ed al quarto motivo non possono essere accolte, va osservato che il secondo ed il terzo motivo di ricorso sono fondati. Ai fini di massima chiarezza espositiva, l'esame delle doglianze avverrà non per motivi di impugnazione, bensí rapportando le deduzioni illustrate in questi ultimi alle singole pratiche commerciali prese in considerazione dall'Autorità.

5. Nel dettaglio, iniziando dalla contestazione sub A) – «*Fatturazione di importi difformi da quelli realmente e volutamente fruiti, con modi e tempi pregiudizievoli per l'utente, unitamente alla minaccia della sospensione del Sii senza adeguato preavviso in caso di mancato pagamento degli importi suddetti*» – va osservato che l'Agcm ha censurato alcune condotte della **società** relative alle modalità di fatturazione, rilevazione dei consumi e riscossione delle somme dovute. Secondo l'Autorità, la fatturazione avveniva per un rilevante numero di utenze sulla base di stime di consumo, anche per periodi superiori all'anno, nonché attraverso l'emissione di conguagli di importi assai elevati: tale *modus operandi* sarebbe conseguenza della mancata regolare lettura dei contatori dell'acqua; nonostante tale problema, la **società** avrebbe negato efficacia ad una serie di autoletture effettuate dall'utenza, specie quelle comunicate con forme diverse dallo *sportello utente*. La **società**, poi, riducendo la frequenza delle letture, non sarebbe riuscita ad intercettare tempestivamente le c.d. *perdite occulte*, ossia quelle non percepibili dall'esterno, ma solo attraverso un eccesso di consumo. Ancora, la gestione delle c.d. *partite pregresse*, ossia il recupero delle somme relative al metodo tariffario previgente (ante

2012), sarebbe avvenuta sulla base di calcoli errati, ossia adoperando sia i dati a consuntivo per le utenze per le quali si era provveduto a lettura, sia le stime in acconto per le utenze non ancora conguagliate: le verifiche sulla correttezza del metodo di fatturazione sarebbero avvenute solo successivamente all'emissione ed invio delle fatture; inoltre, sarebbero state addebitate anche partite pregresse a utenti che stipulavano il contratto nell'anno 2012. Sempre secondo l'Autorità, la ricorrente non avrebbe indicato in fattura la possibilità di rateizzazione dell'importo, provvedendo in ogni caso in maniera uniforme per ogni tipo di somma e di utenza interessata. Qualora, invece, vi fossero casi di morosità, la **società** provvedeva ad inviare un unico atto di intimazione e messa in mora con avviso che, in caso di mancato versamento nel termine di 30 giorni, si sarebbe provveduto senza ulteriore avviso all'interruzione del servizio. Infine, gli eventuali rimborsi venivano indicati in maniera poco chiara nelle fatture (ad esempio, senza precisare l'importo della somma da rimborsare indicata sempre con il numero zero).

5.1. Come osservato in precedenza, su alcuni degli addebiti mossi dall'Agcm, l'Arera esprimeva il proprio parere, formulando sia osservazioni generali in ordine all'espletamento del servizio idrico, sia rilievi specifici sulla condotta dell'odierna ricorrente (si rammenta, per inciso, che l'Autorità di regolazione aveva in corso un'attività ispettiva nei confronti della medesima **società**). Orbene, quanto alle modalità di fatturazione sulla base di stime e la conseguente emissione di conguagli, l'Arera evidenziava la piena legittimità della suddetta pratica: allo stesso tempo, indicava le risultanze dell'esame di un esiguo campione di fatture (quattro su oltre 500.000 utenze) rappresentando alcune incongruenze nella stima, dato che a vòlte le stime di consumi aumentavano o diminuivano indipendentemente da una lettura effettiva del contatore. Quanto alle perdite occulte, l'Autorità di regolazione osservava come il gestore del servizio è responsabile della rete e dell'infrastruttura solo fino al contatore,

rimanendo in capo all'utente la perdita verificatasi negli impianti nella propria disponibilità: sebbene sia vero che frequenti letture possono far emergere le perdite occulte, non sono previsti obblighi particolari in capo alle **società** affidatarie del servizio idrico. Sulle partite pregresse, invece, l'Arera evidenziava la legittimità della determinazione *ex post* ed in corso d'anno delle tariffe per il consumo dell'acqua, citando varie sentenze del Tar Lombardia che confermavano tale impostazione. Sulla mancata indicazione della possibilità di rateizzazione, l'Arera chiariva che, dopo la propria visita ispettiva, la **società** aveva provveduto ad aggiornare la veste grafica delle bollette, indicando la possibilità di ottenere la rateizzazione. Infine, sulla morosità e sulle procedure per il distacco, l'Arera illustrava ampiamente la situazione fattuale descrivendo lo stato di storica forte morosità nel settore idrico (inspiegabile, atteso che essa è almeno quadrupla rispetto al settore elettrico, ben piú dispendioso in termini assoluti), nonché gli inviti formulati ai gestori affinché procedessero al recupero delle somme, onde evitare di far gravare sui «*buoni pagatori*» (e dunque sulla collettività) le inadempienze degli insolventi: simili azioni sarebbero necessarie anche al fine di evitare comportamenti opportunistici. Proprio per tale ragioni, l'Arera reputava legittimo procedere al distacco pur in pendenza di un reclamo da parte dell'utente.

5.2. Come può notarsi, il parere dell'Arera copriva solo parzialmente le contestazioni mosse dall'Agcm: in aggiunta, le considerazioni dell'Autorità di regolazione spesso si risolvevano in una generalizzata illustrazione della cornice regolatoria all'interno della quale operano i gestori. Ciò non toglie che l'Agcm abbia, nel proprio provvedimento, evitato di prender posizione sui rilievi sollevati dall'Arera, specie laddove essi esprimevano canoni di diligenza pretesi dal gestore (in termini, Tar Lazio, sez. I, 10 maggio 2016, n. 5450, che proprio in fattispecie assimilabile osservava come «*l'Autorità avrebbe invece dovuto motivare in modo esauriente le ragioni per le quali non ha ritenuto condivisibili le*

osservazioni rese dall'Autorità di regolazione»). Tale circostanza evidenzia come l'Agcm abbia violato l'autovincolo imposto dall'art. 4 del protocollo d'intesa del 23 ottobre 2014 stipulato con l'Arera: tale disposizione, infatti, esclude la configurabilità di una condotta contraria alla diligenza professionale nel caso di rispetto della disciplina posta dall'Autorità di regolazione (in termini, Cons. Stato, sez. VI, 14 giungo 2017, n. 2918).

5.3. Di conseguenza, può escludersi la scorrettezza della pratica nella misura in cui essa è conforme alla diligenza domandata dall'Arera: cosí, la fatturazione sulla base di stime e l'emissione dei conguagli appaiono pienamente lecite, anche osservando che le incongruenze riscontrate nel minimo campione esaminato a vòlte erano a favore dell'utente, sicché è da escludere l'intento di aggressività. Similmente, la gestione delle partite pregresse risulta conforme alla disciplina regolamentare ed agli insegnamenti del giudice amministrativo (cfr. Cons. Stato, n. 2918 cit.). Allo stesso modo, la gestione delle perdite occulte appare pienamente legittima, non potendo la **società** (ed *a fortiori* i consumatori diligenti) accollarsi la responsabilità circa la manutenzione degli impianti privati (sulla medesima questione cfr. Tar Lazio, sez. I, 9 marzo 2021, n. 2858). Infine, la condotta di gestione delle morosità da parte della ricorrente non veniva in alcun modo censurata dall'Arera, che anzi «*incenti*[va] *gli operatori a dar vita a politiche efficaci di recupero del credito soprattutto nelle aree in cui i tassi di morosità appaiono particolarmente elevati come nella regione Campania*».

5.4. Residua ora il vaglio degli ulteriori profili non coperti direttamente dal parere dell'Arera, e, in particolare, la mancata indicazione in bolletta della possibilità di rateizzazione e la chiara quantificazione della somma da rimborsare, la non frequente lettura dei contatori (che costituisce il vero *punctum pruriens*, v. *infra*) e la gestione della riscossione: appare di palmare evidenza che trattasi di inefficienze gestorie dell'impresa ricorrente. Esse costituiscono, in primo luogo, elementi che debbono essere

valutati dall'ente pubblico affidatario del servizio al fine dell'eventuale revoca dello stesso; inoltre, le menzionate circostanze possono essere sottoposte al vaglio del giudice amministrativo nel caso di esperimento della c.d. *class action pubblica*, ossia l'azione prevista dall'art. 1 d.lgs. 20 dicembre 2009, n. 198. Infine, è la stessa Autorità di settore che vigila e controlla sul rispetto delle disposizioni regolamentari, procedendo anche ad eventuali provvedimenti sanzionatori. Solo in via residuale, come osservato *supra*, è possibile l'intervento dell'Agcm ai sensi dell'art. 27 cod. cons.

5.5. Pertanto, al fine di verificare se la gestione della ricorrente costituisca o meno pratica commerciale aggressiva, è necessario accertare se il consumatore veda compressa la propria libertà di scelta. Sul punto, va tenuto a mente che il servizio gestito dalla **società** esponente concerne un bene essenziale alla vita umana (ossia l'acqua) ed è reso in regime di monopolio, sicché la libertà d'azione del consumatore risulta di fatto già ampiamente compressa: ne discende, indi, la sussistenza di obblighi di diligenza rafforzati in capo al professionista. Difatti, l'utente non può decidere di rivolgersi ad altro operatore economico: pertanto, la libertà d'azione del consumatore appare essere circoscritta all'esercizio dei diritti discendenti dal contratto.

5.6. Ciò premesso, appare incontestato che la mancata indicazione della possibilità di rateizzare le bollette o di ottenere un eventuale rimborso costituiscano carenze informative cui il gestore del servizio deve provvedere: difatti, l'Arera censurava in sede ispettiva tali pratiche imponendo alla **società** di chiarire in bolletta le facoltà concesse all'utente (cui la ricorrente si adeguava in breve tempo). Nondimeno, la mancata precisazione in fattura non appare idonea ad impedire al consumatore una scelta consapevole. D'altronde, non va sottovalutato anche l'opposto rischio di una bulimia informativa: indicare tutte le facoltà, i diritti e le possibilità in maniera dettagliata e specifica appare, oltre che enormemente

dispendioso, anche altrettanto fuorviante. Proprio per tale ragione, la corretta individuazione delle modalità di comunicazione appare legittimamente rimessa all'Autorità di settore; ne discende che la *compliance* della **società** dimostra la diligenza impiegata nell'erogazione del servizio (pur in assenza di un obbligo cogente).

5.7. Allo stesso modo la gestione delle letture vedeva un evidente incremento dell'efficienza negli anni analizzati (le utenze per le quali non vi erano letture negli ultimi 13 mesi passavano dall'80/90% del 2013 al 20/30% nel primo quadrimestre 2015), segno tangibile dell'impegno profuso dall'impresa affidataria del servizio: in ogni caso, le eventuali inefficienze del gestore non possono tradursi in una sorta di *diritto di resistenza* in virtú del quale l'utente si arroga il diritto di non saldare il corrispettivo (sul punto v. Tar Puglia, sez. II, 24 giugno 2019, n. 884, che annullava un'ordinanza contingibile e urgente che ordinava al locale gestore del Sii di non procedere al distacco di un'utenza condominiale per morosità). Pertanto, l'argomentazione dell'Agcm, secondo cui la minaccia del distacco della fornitura d'acqua costituirebbe mezzo coercitivo finalizzato a costringere il consumatore a pagare senza obiezioni le fatture, appare fallace: non risulta, infatti, sussistente un diritto a non pagare il corrispettivo del servizio idrico (tra l'altro in caso di errore potrebbe sempre procedersi all'azione di ripetizione), né una pretesa giuridicamente tutelabile ad una gestione lassista del servizio (sul punto si osserva che, sempre nell'ottica della massima trasparenza, la **società** procedimentalizzava ulteriormente la fase del distacco dell'utenza morosa).

5.8. Pertanto, alla luce di quanto sinora esposto, appare chiaro che l'utilizzo dello strumento della minaccia del distacco della fornitura appaia nel caso di specie legittimo (in termini, Cons. Stato, sez. VI, 26 settembre 2011, n. 5365, sulla minaccia di interruzione del servizio in caso di morosità in tema di utenze telefoniche).

5.9. Un'ultima riflessione deve essere spesa sulla questione delle infrequenti letture dei contatori che costituisce il nodo centrale del provvedimento impugnato: sul punto, va osservato come la valutazione della condotta della ricorrente non può esser operata solo in astratto, ma va calata nella concreta realtà operativa. Orbene, è incontestato (punti 85 ss. provvedimento) come la **società** riscontri oggettive difficoltà nel procedere ad una capillare lettura dei contatori anche in ragione della frequente assenza di collaborazione degli utenti (doverosa *ex* art. 1375 c.c.), che impedisce la rilevazione in un rilevantissimo numero di casi, atteso che di regola i contatori sono ubicati in luoghi non accessibili direttamente dal personale della **società**. Non potendo quindi procedere alla lettura e non collaborando l'utenza con le autoletture, appare chiaro che l'impresa debba legittimamente procedere ad emettere fatture su stime: ciò si ripercuote, tra l'altro, nella difficoltà dell'individuazione delle perdite occulte e nella necessità di procedere a conguagli per consumi elevati.

5.10. Si innesta, quindi, una spirale di problematiche che sfocia nella morosità e poi nel distacco. Ma la mancanza di effettiva e genuina collaborazione non può determinare una permissiva gestione del servizio, quand'anche questo sia essenziale, in quanto la collettività dei «*buoni pagatori*» non può – alla lunga – tollerare di finanziare i consumi altrui.

5.11. Quanto sinora esposto consente di affermare l'insussistenza della contestata pratica commerciale aggressiva, essendo corrette le procedure di fatturazione, ragionevoli le modalità della riscossione e legittima la minaccia del distacco.

6. Passando ora alla pratica indicata nel provvedimento *sub* B) – «*Mancata e ritardata evasione risolutiva di richieste e reclami di utenti, unitamente all'avvio o mancato arresto delle azioni di fatturazione e sospensione della fornitura in pendenza di evasione*» – deve rilevarsi come la contestazione dell'amministrazione si incentra sugli ostacoli frapposti all'utenza per l'esercizio dei diritti e delle facoltà previste dal contratto, proseguendo la

società nella riscossione anche in pendenza di un reclamo: quanto a questi ultimi, si accertava come la **società** selezionava un canale di trasmissione, ignorando i reclami giunti in altro modo, non riuscendo comunque a rispondere nel termine di 30 giorni previsto dalla carta del servizio.

6.1. Come si è avuto modo di osservare in precedenza (§ 5.1), l'Arera, nel rendere il proprio parere, chiariva come la situazione del settore idrico giustificasse la prosecuzione del recupero degli importi fatturati anche in pendenza di un reclamo, onde evitare comportamenti opportunistici: anche su questo punto, pertanto, l'Agcm violava l'autovincolo imposto dall'art. 4 del protocollo d'intesa menzionato al § 5.2. Il precedente arresto giurisprudenziale citato dall'*Antitrust* (Cons. Stato, sez. VI, 31 gennaio 2011, n. 720) non appare pertinente: la fattispecie esaminata, infatti, ineriva il settore elettrico (il quale, come è noto, si presenta concorrenziale) e censurava la condotta dell'operatore che non sospendeva la riscossione in presenza di un reclamo a seguito di acclarati errori del gestore del servizio. Nel caso all'odierno esame, invece, al di là del parere dell'Arera, appare chiaro che la coazione avveniva nei confronti dei consumatori morosi e, di conseguenza, non appare in alcun modo illegittima (cfr. Tar Lazio, sez. I, 30 giugno 2021, n. 7720, che – in fattispecie speculare a quella in esame – respingeva un ricorso di una **società** affidataria del Sii che imponeva ai condòmini «*buoni pagatori*» di saldare i consumi dei morosi, dietro minaccia del distacco della fornitura).

6.2. Quanto poi alle tempistiche di definizione del reclamo, va rilevato come nell'arco temporale esaminato dall'Agcm, il tempo medio di evasione dei reclami diminuiva da una media di 89 giorni ad una di 33, prova evidente dello sforzo diligente impiegato dalla **società** nella risoluzione delle proprie criticità gestorie (a fini comparatistici va rammentato che nel caso deciso da Cons. Stato, n. 2918 cit., i tempi medî di risposta erano di circa 800 giorni).

6.3. Alla luce di quanto esposto, anche per questa contestazione, non risulta in alcun modo compressa la libertà di scelta del consumatore e, *a fortiori*, insussistente la pratica commerciale scorretta.

7. Riassumendo, ambedue le condotte contestate all'odierna ricorrente appaiono in parte conformi alla diligenza professionale pretesa dall'Arera ed in altra parte non in grado di incidere significativamente sulle scelte dei consumatori: ne discende che nessuna delle due pratiche commerciali può essere considerata aggressiva.

8. L'accoglimento dei due motivi di ricorso determina l'annullamento dell'atto impugnato, mentre si può omettere lo scrutinio dell'ultima ragione di impugnazione, attesa la sua proposizione in via subordinata.

9. Le spese, stante l'accoglimento solo parziale, possono essere integralmente compensate.

P.Q.M.

Il Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio (Sezione Prima), definitivamente pronunciando sul ricorso, come in epigrafe proposto, lo accoglie nei sensi di cui in motivazione, annullando il provvedimento impugnato.

Spese compensate.

Ordina che la presente sentenza sia eseguita dall'autorità amministrativa.

Così deciso in Roma nella camera di consiglio del giorno 6 aprile 2022 con l'intervento dei magistrati:

Antonino Savo Amodio, Presidente

Francesca Petrucciani, Consigliere

Matthias Viggiano, Referendario, Estensore

L'ESTENSORE	IL PRESIDENTE
Matthias Viggiano	**Antonino Savo Amodio**

IL SEGRETARIO