

PS10987 - PUBLIACQUA-PROBLEMI DI FATTURAZIONE

Provvedimento n. 27812

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 giugno 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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 6 dicembre 2018, con i quali sono stati disposti accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso, rispettivamente, la società Publiacqua S.p.A. e la società V. Barbagli S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 12 marzo 2019 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di 30 (trenta) giorni del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, derivanti dalla necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento, nonché assicurare un adeguato contraddittorio alla Parte;

VISTO il proprio provvedimento del 24 aprile 2019 con il quale è stata disposta, ai sensi del medesimo articolo 7, comma 3, del Regolamento, un'ulteriore proroga di 15 (quindici) giorni del termine di conclusione del procedimento a seguito di istanza di proroga di analogo termine da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per il rilascio del parere, ai sensi dell'articolo 27, comma 1 bis, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Publiacqua S.p.A. - P.IVA 05040110487 - (di seguito, anche, PA o la Parte o il Gestore), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. La società, con sede legale in Firenze (FI), è la società affidataria, dal 1° gennaio 2002, della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, territorio che interessa 4 province della Toscana (Firenze Prato, Pistoia e Arezzo). Nei 46 comuni serviti abita un terzo della popolazione regionale (circa 1.305.000 abitanti) e sono localizzate le principali attività economiche della Toscana. PA è stata costituita nel 2000 per iniziativa dei Comuni in cui la società esercita la propria attività. Secondo l'ultimo bilancio disponibile (31 dicembre 2017), la società ha realizzato un fatturato pari ad € 235.511.718 per ricavi delle vendite e delle prestazioni ed un utile di esercizio pari ad € 24.740.073.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da PA, consistente nella minaccia di distacco della fornitura idrica all'intero condominio nei casi di morosità di uno o più condòmini.

3. In particolare, con riferimento alle utenze condominiali fornite dal professionista, in presenza di pagamenti parziali della fattura - in ragione dell'omesso pagamento di importi riferibili ad uno o più condòmini - e nonostante le utenze idriche condominiali siano dotate di contatori individuali, PA procede immediatamente ad avviare le procedure previste in caso di morosità, minacciando l'interruzione della fornitura all'intero condominio e, quindi, rivolgendosi indistintamente a tutti gli altri utenti regolarmente solventi.

4. In tali casi, PA deposita nella cassetta delle lettere, di tutti i singoli condòmini, delle comunicazioni recanti la suddetta minaccia di interruzione della fornitura di un bene essenziale quale l'acqua a tutto il condominio (cd. *cassettinaggio*)¹, senza esperire preventivamente le iniziative volte all'escussione del credito nei confronti di quelli morosi, così come previsto dalla legge 220/2012² e senza operare, laddove tecnicamente possibile, la limitazione, sospensione o disattivazione selettiva della fornitura del singolo condòmino moroso.

5. Successivamente, in caso di mancato pagamento, PA prosegue nella procedura di morosità con la riduzione del flusso, fino alla vera e propria sospensione della fornitura, c.d. slaccio.

¹ [Peraltro, tale modus operandi (deposito brevi manu nella cassetta delle poste degli utenti) non consente la tracciabilità della comunicazione e, dunque, la certezza del dies a quo rispetto alla consegna di un importante avviso in cui si preannuncia il prossimo distacco della fornitura anche alle abitazioni private.]

² [Cfr. art. 18 della legge L. 11 dicembre 2012, n. 220 recante "Modifiche alla disciplina del condominio negli edifici" che ha sostituito l'art. 63 delle disposizioni per l'attuazione del codice civile.]

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, sulla base di quanto lamentato da alcuni consumatori³, con atto del 6 dicembre 2018⁴, comunicato a Publiacqua S.p.A. il successivo 10 dicembre 2018 nel corso dell'accertamento ispettivo svoltosi presso la sede legale della Società in Firenze⁵, è stato avviato il procedimento istruttorio PS/10987 - ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento - per verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 del medesimo Codice, consistente nella minaccia di distacco della fornitura idrica all'intero condominio nei casi di morosità di uno o più condòmini.

7. Nel corso del procedimento il professionista, in data 11 gennaio e 15 marzo 2019⁶, ha effettuato l'accesso agli atti del fascicolo istruttorio PS10987.

8. In data 22 gennaio 2019, PA ha avanzato istanza di audizione - poi effettuata in data 27 febbraio 2019⁷ - contestualmente depositando il riscontro alla richiesta di informazioni avanzata in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio e il bilancio della società per l'anno 2017⁸.

9. In data 23 gennaio 2019, il professionista ha depositato la documentazione integrativa richiesta nel corso dell'accertamento ispettivo svolto nella sede di PA di Prato, concernente i reclami delle utenze intestate a condominio per gli anni 2017 e 2018⁹.

10. Il successivo 22 febbraio 2019, PA ha depositato una propria memoria difensiva¹⁰.

11. In data 28 febbraio 2019 è stata sentita in audizione l'Autorità Idrica Toscana (AIT)¹¹.

12. In data 7 e 13 marzo 2019 sono pervenute due distinte comunicazioni da parte del professionista¹².

13. In data 14 marzo e 24 aprile 2019 sono state inviate distinte note al professionista con le quali si comunicava la proroga del termine di conclusione del procedimento per complessivi 45 giorni¹³.

14. In data 14 marzo 2019 è stato comunicato al professionista, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, il termine di conclusione della fase istruttorio, fissato al 3 aprile 2019, giorno in cui PA ha depositato una propria memoria conclusiva¹⁴.

15. In data 5 aprile 2019 è stato richiesto all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il rilascio del parere, ai sensi dell'articolo 27, comma 1 bis, del Codice del Consumo. Il parere è successivamente pervenuto in data 24 maggio 2019¹⁵.

16. In data 11 aprile 2019 il professionista ha avanzato istanza di audizione davanti al Collegio, successivamente rigettata con delibera dell'Autorità del 17 aprile 2019 e comunicata al professionista il successivo 18 aprile¹⁶.

2) Le evidenze acquisite

A) I principali elementi e le informazioni acquisiti nel corso del procedimento

17. Nella maggior parte dei condomini dell'area del Medio Valdarno, in particolare a Firenze, benché le singole unità immobiliari siano dotate di contatori divisionali privati¹⁷, gli utenti non hanno un contratto diretto con PA. In tali casi, l'utente è il condominio che sottoscrive un contratto, intestato al condominio stesso, per il tramite dell'amministratore.

³ [Cfr. docc. da n. 1 a n. 13 di cui all'indice del fascicolo.]

⁴ [Cfr. doc. n. 15 di cui all'indice del fascicolo. Nell'ambito della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio è stato contestualmente richiesto al professionista di fornire una serie di informazioni inerenti alla fattispecie in contestazione.]

⁵ [Contestualmente all'avvio del procedimento istruttorio l'Autorità ha deliberato un accertamento ispettivo presso le sedi della società Publiacqua (le ispezioni hanno interessato le sedi di PA site in Firenze e Prato), nonché presso la sede di una delle principali società lettriste (V. Barbagli S.r.l.) operante nella città di Firenze. Tutti gli accertamenti ispettivi si sono svolti in data 10 dicembre 2018. Cfr. docc. nn. 16, 17, 19, 20 e 21 di cui all'indice del fascicolo.]

⁶ [Cfr. docc. nn. 37 e 54 di cui all'indice del fascicolo.]

⁷ [Cfr. doc. n. 44 di cui all'indice del fascicolo.]

⁸ [Cfr. doc. n. 38 di cui all'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. doc. n. 39 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 43 di cui all'indice del fascicolo.]

¹¹ [Cfr. docc. nn. 46 e 47 di cui all'indice del fascicolo.]

¹² [Cfr. docc. nn. 48 e 49 di cui all'indice del fascicolo.]

¹³ [Cfr. docc. nn. 50 e 63 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁴ [Cfr. docc. nn. 52 e 57 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁵ [Cfr. docc. nn. 58 e 64 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁶ [Cfr. docc. nn. 59 e 61 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁷ [Come si rileva dalla dichiarazione dell'AD della società Barbagli, allegata al verbale di accertamento ispettivo effettuato presso la sede legale della società stessa, nel territorio fiorentino circa l'80% dei condomini sono dotati di contatori divisionali. Cfr. all. 1 al doc. n. 21, di cui all'indice del fascicolo, verbale di accertamento ispettivo svolto presso la sede legale di V. Barbagli S.r.l. in Firenze.]

PA, pertanto, sulla base dei consumi complessivi rilevati sul contatore generale accessibile dall'esterno, emette fattura all'utente condominio per l'importo corrispondente, appunto, ai consumi complessivi.

18. In questa porzione di territorio è consuetudine che gli Amministratori si avvalgano di società (cd. *letturiste* o recapitiste) cui delegano, totalmente o parzialmente, alcune attività come la lettura dei contatori privati divisionali, la ripartizione della bolletta afferente al contatore generale, l'incasso, le attività di sollecito dei morosi e il pagamento della fattura generale di Publiacqua. Normalmente, le stesse fatture di PA sono inviate a tali società in quanto delegate, di fatto o diritto, dai condomini¹⁸.

19. Dalle evidenze istruttorie risulta inoltre che PA, per prassi ormai consolidata, accetti normalmente i pagamenti parziali delle fatture da parte dei *letturisti*, relativi proprio alle quote di spettanza dei singoli condòmini^{*19}, e ciò a prescindere se, in relazione ad una fattura parzialmente saldata, siano stati o meno autorizzati piani di rientro (rateizzazioni)²⁰.

20. In presenza di mancato pagamento di una parte della fattura emessa, cioè di una o più quote di competenza del singolo condòmino e, quindi, di situazioni di morosità parziale, PA non effettua alcun intervento rivolto direttamente all'utente moroso, né presso l'amministratore di condominio né presso la società *letturista*²¹ al fine di conoscere i nominativi degli utenti insolventi, bensì, trascorsi almeno 20 giorni solari dalla data di scadenza indicata in fattura, provvede ad inviare al legale rappresentante del condominio una diffida ad adempiere - che vale anche come atto di messa in mora - con minaccia di distacco della fornitura tramite raccomandata.

21. Dopo la scadenza dei termini indicati nella messa in mora, in assenza di pagamento e senza nuovamente alcun'altra azione volta a conoscere l'utente moroso e/o esperita nei confronti del medesimo, comunica a tutti i condòmini, tramite il deposito di un volantino nella buca della loro posta, sia l'importo della morosità a carico del condominio (la parte non pagata della fattura scaduta), sia la data a partire dalla quale potrà effettuare il distacco della fornitura a tutto lo stabile²² (vedi successiva Immagine n.1)²³.

¹⁸ [A seguito della delibera assembleare che attribuisce il mandato alla società *letturista* di eseguire le letture e la ripartizione ed esazione dei consumi, il legale rappresentante del condominio comunica a PA tale delega mediante l'invio di un documento denominato "modulo utenze raggruppate", affinché PA possa inoltrare la fattura relativa ai consumi generali, in formato elettronico, direttamente alla società *letturista* e, in formato cartaceo, all'Amministratore del condominio. Al ricevimento della fattura, la società *letturista*, sulla base delle letture effettuate sui contatori dei singoli utenti, calcola la ripartizione dei consumi, emette la relativa "bolletta" e, al momento dell'incasso, provvede a corrispondere tali importi a PA. Cfr. all. 1 al doc. n. 21, cit..]

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

¹⁹ [Cfr., a titolo esemplificativo, il doc. n. 20.1.81, di cui all'indice del fascicolo (e-mail denominata "Posta di Publiacqua S.p.A. - Pagamenti parziali.pdf"), acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo svoltosi presso la sede commerciale di Prato del professionista, in cui il Responsabile Recupero Crediti di PA così si esprime: "Il regolamento [RSII - art. 45] già prevede una deroga ai pagamenti integrali delle fatture. Al momento non c'è niente di espresso ufficialmente ma la prassi è consolidata al punto di essere diventata norma, nei confronti dei condomini".

Vedi anche doc. n. 21.1.1 "ANALISI COMPLETA OPERATIVITA' BARBAGLI.docx", in cui, al punto 7.4 SISTEMA DI REGISTRAZIONE, si legge: "[omissis]. In caso di pagamento parziale, [omissis]. Al momento del pagamento all'ente, il pagamento allo stesso verrà fatto relativamente a quanto incassato di sua competenza, [omissis]."]

²⁰ [Ancora, sul riscontro dell'accettazione dei pagamenti parziali delle fatture, cfr. doc. n. 21.1.62 "Fw Condominio Via [omissis] n.8 - Sollecito Publiacqua - E 51 A2.msg", di cui all'indice del fascicolo, acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo effettuato presso la sede della società V. Barbagli S.r.l., in cui un amministratore di condominio scrive alla società *letturista* quanto segue: "Mi è giunto un sollecito da parte di Publiacqua per il Condominio di Via [omissis] n.8 Firenze. Vi chiedo quindi di farmi sapere chi sono i morosi e la situazione pagamenti con Publiacqua". A tale richiesta, il Servizio Amministratori della società risponde: "Gentile Amministratore, in allegato la lista morosi dell'utenza in oggetto. I pagamenti già incassati sono stati versati come acconto a Publiacqua".

Vedi anche doc. n. 20.1.101 "Saldi e Acconti Arretrati euro [omissis] come da mail [omissis].xls, di cui all'indice del fascicolo, acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo effettuato presso la sede di Prato di PA, in cui è presente un elenco di fatture emesse nel periodo giugno 2017 - luglio 2018 con evidenziati gli importi del "Tot. Pagato" rispetto al "Tot. Bolletta".]

²¹ [Dette società, le quali detengono, evidentemente, informazioni specifiche sulla composizione dell'utenza condominiale, sia per quel che concerne la loro qualifica di residenti e/o non residenti (ai fini dell'applicazione della corrispondente tariffa), sia, per quel che qui interessa, rispetto alla condizione di condòmino moroso/solvente, non risultano avere alcun rapporto contrattuale con l'ente erogatore del servizio idrico (PA), né svolgono la propria attività in collaborazione o coordinamento con quest'ultimo. Le uniche informazioni che il Gestore invia a dette società riguardano la copia elettronica delle fatture e le altre comunicazioni relative al rapporto contrattuale con il condominio (lettere di recupero crediti, informazioni su variazioni tariffarie, ecc.).]

²² [Tale modalità viene pacificamente confermata dal Responsabile dell'ufficio Affari Legali di PA nell'ambito dell'accertamento ispettivo svolto presso la sede legale in Firenze. Cfr. doc. n. 19, di cui all'indice del fascicolo, in cui, tra l'altro, può leggersi: "In caso di morosità, il sollecito viene inviato per raccomandata all'amministratore e, laddove richiesto da quest'ultimo, anche al recapitista. In difetto di pagamento, entro il termine previsto dal Regolamento, si attiva il flusso previsto per il recupero crediti che per i condomini passa dal sollecito all'amministratore, al cassetting del condominio, per poter avvisare tutti i condòmini dell'eventuale imminente sospensione della fornitura, sino alla riduzione/sospensione del flusso secondo i parametri previsti dal regolatore, in caso di perdurante morosità".]

²³ [Cfr. allegato 1 alla segnalazione doc. n. 5, di cui all'indice del fascicolo.]



CUSTOMER CARE
Customer & Credit Office

411.2

Firenze, 18/10/2017

SIGNORI CONDOMINI

Omissis

Preme comunicare che a questa Azienda non risultano pagate 1 fattura/e del Servizio Idrico Integrato relative all'utenza intestata al condomino in indirizzo, asservita anche del Suo appartamento/fondo, per un totale di Euro 688,03 ai 09/05/2017.

Con raccomandata n.61625062356-7 del 06/07/2017 la Società ha provveduto a richiedere all'Amministrazione condominiale del Vostro edificio la corresponsione degli importi dovuti, allo stato - salvo errori - senza alcun esito.

A tal fine, La informiamo di aver provveduto ad inviare il sollecito di pagamento direttamente ai referenti da Lei indicati (ditta recapitata e/o amministratore), secondo termini e modalità previste dal vigente Regolamento del S.I.I. e dalla Carta dei Servizi.

Per qualsiasi chiarimento relativo ad eventuali mancati pagamenti da parte di alcuni condòmini, Vi preghiamo di NON contattare questa Azienda - in quanto non in possesso dei dati individuali -, nonché di rivolgerVi direttamente all'amministratore.

Alla luce di quanto sopra esposto e perdurando la situazione di morosità, Vi informiamo che, a norma del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato, Publiacqua Spa si vedrà costretta ad

INTERROMPERE LA FORNITURA IDRICA

a partire dal

07/11/2017

Pertanto, Vogliate indirizzare copia dell'avvenuto pagamento **dell'intera morosità** al seguente numero di fax 0556862455 oppure inviare e-mail al seguente indirizzo credito@publiacqua.it entro la data sopra indicata, al fine di scongiurare l'interruzione della fornitura. I collaboratori della Società sono a disposizione per qualsiasi informazione al numero verde 800 238 238.

Distinti saluti.

Publiacqua S.p.A.
Customer Care -
Recupero Crediti

Responsabile del Procedimento

22. In particolare, nel volantino sopra riportato, PA comunica a tutti i condòmini lo stato di insolvenza (parziale) della fattura, invitandoli a "NON" contattare il gestore in quanto "*non in possesso dei dati individuali*", a rivolgersi direttamente all'amministratore e, in caratteri in grassetto e maiuscolo, li informa che "***perdurando la situazione di morosità, a norma del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato, Publiacqua S.p.A. si vedrà costretta ad INTERROMPERE LA FORNITURA IDRICA a partire dal (...).*** Pertanto, vogliate indirizzare copia dell'avvenuto pagamento **dell'intera morosità** al seguente numero di fax (...) oppure inviare e-mail (...) entro la data sopra indicata al fine di scongiurare l'interruzione della fornitura".

23. Scaduti i termini indicati nell'avviso di messa in mora e nel cassetinaggio, viene attivata la fase cd. della *Proposta Disconnessione* (ovvero viene predisposta la condizione di emissione dell'ordine di chiusura - fase PB05) o di riduzione del flusso di acqua all'intero condominio, che viene poi attuata nei tempi tecnici previsti. In questa fase si avverte dell'imminente sospensione della fornitura attraverso un'attività di *phone collection*.

24. Perdurando l'inadempimento, trascorsi almeno 60 giorni solari dalla riduzione del flusso, previsto nel caso di utenze domestiche residenziali e per le utenze condominiali, il gestore potrà emettere l'ordine di rimozione del contatore e procedere alla risoluzione del contratto nei confronti del condominio²⁴.

25. Nell'ambito di tale processo (pre-giudiziale) di recupero dei crediti eseguito da PA, assume rilievo il dato relativo al numero dei cassetinaggi effettuati (normalmente a cadenza settimanale) dalla società presso i condòmini dalla stessa serviti in un arco temporale definito.

²⁴ [Cfr. doc. n. 43, di cui all'indice del fascicolo (memorie difensive della Parte).]

26. In un documento acquisito in ispezione, denominato 20180702_Condomini con PB05²⁵, è rappresentata la situazione dei condomini soggetti alla procedura pre-giudiziale di recupero del credito nel periodo giugno 2017 – giugno 2018. Da tale documento risulta che:

- i) il numero di utenze condominiali che hanno subito almeno un cassetinaggio è pari a n. [3.000-5.000], corrispondente al [5-10]% del totale dei condomini, pari ad oltre 40.000²⁶, ed al [15-20]% dei solleciti effettuati;
- ii) il numero di utenze condominiali che hanno ricevuto la *Phone pre-chiusura*²⁷ è pari a n. [500-1000];
- iii) il numero di utenze condominiali per le quali si è attivata la riduzione del flusso è pari a n [100-500], di cui [100-500] l'hanno effettivamente subita, mentre per n. [10-50] utenze era in corso l'ordine di riduzione;
- iv) il numero di utenze condominiali che, successivamente alla riduzione del flusso, hanno subito la cessazione contrattuale e la rimozione del contatore è pari a n. [1-10] (vedi successiva Immagine n.2)²⁸.

Immagine n. 2

[OMISSIS]

27. Dall'analisi della *slide* sopra rappresentata si rileva che le azioni di *cassetinaggio* prima, di *phone collection* poi e, infine, di riduzione del flusso, inducono quasi sempre gli utenti - nel [75-80]% dei casi per il *cassetinaggio*, in percentuali analoghe in caso di *phone collection*, e nella quasi totalità dei casi ([50-150] su [50-150]) per la riduzione del flusso - al pagamento della parte residua della fattura non pagata a PA. Nel restante numero di casi in cui il credito non viene recuperato, PA prima riduce il flusso e dopo interrompe la fornitura all'intero condominio.

28. In un'ulteriore *slide* presente all'interno del medesimo documento e relativa allo stesso periodo temporale, vengono sintetizzate le azioni intraprese verso le utenze condominiali in fase PB05 (cioè la fase della *Proposta Disconnessione*)²⁹, suddivise per scaglioni di importo (soglia di morosità rilevata).

29. In particolare, da detta *slide* si evince che le azioni di riduzione del flusso della fornitura condominiale vengono effettuate anche nel caso di crediti non particolarmente elevati, se rapportati all'utenza condominiale che, secondo i dati forniti dal professionista, ha in media un numero di unità abitative di [1-20] unità. Infatti, circa il [60-65]% delle riduzioni del flusso previste sono relative a utenze con rapporto UC/morosità fino a 100 Euro e tra 100 e 150 Euro; tali utenze rappresentano, in valore, il [30-35] % della morosità soggetta a riduzione del flusso ([15-20] % fino a 100 Euro ed ulteriore [10-15] % fino a 150 Euro) (vedi successiva immagine n. 3)³⁰.

Immagine n. 3

[OMISSIS]

30. Il professionista, nel corso dell'istruttoria³¹, ha altresì fornito i dati relativi al tasso di morosità 2016 (*Unpaid ratio 2016 a 24 mesi*), distinguendo tra morosità generale e quella relativa alle utenze condominiali; queste ultime mostrano un tasso di morosità significativamente inferiore alla media (vedi successiva Immagine n.4).

Immagine n. 4

Unpaid ratio 2016 a 24 mesi

Descrizione	Emesso 2016	Incasso al 31/12/2018	UR24
-------------	-------------	-----------------------	------

²⁵ [Cfr. doc. n. 20.1.50, "20180702_Condomini con PB05", di cui all'indice del fascicolo.

PB05 è la fase della *Proposta Disconnessione* che consiste nella predisposizione della condizione di emissione dell'ordine di chiusura effettuato dopo il decorso dei termini previsti nella fase di messa in mora (PB02) e nella fase del cassetinaggio (PB04) e dopo la chiamata dell'operatore del call center che avvisa dell'imminente chiusura del contatore (PB03 – *Phone Collection*). L'ordine di chiusura viene emesso successivamente a cura dell'ufficio recupero crediti. Cfr. doc. n. 20.1.49, "201805_Fasi Incasso e tempistiche.xlsx", di cui all'indice del fascicolo.]

²⁶ [Nella risposta del 7 marzo 2019 – doc. n. 48, di cui all'indice del fascicolo, PA ha reso noto che il numero di utenze condominiali attive è attualmente pari a oltre 40.000.]

²⁷ [Fase PB03 – *Phone Collection* viene effettuata prima della fase PB05 (*Proposta Disconnessione*) e quindi successivamente alla fase PB02 (messa in mora) o PB04 (*cassetinaggio*) – Vedi precedente nota n. 25.]

²⁸ [Cfr. doc. n. 20.1.50, cit..]

²⁹ [La proposta di disconnessione, come detto, consiste nella predisposizione della condizione di emissione dell'ordine di chiusura – Vedi precedente nota n. 25.]

³⁰ [Cfr. doc. n. 20.1.50, cit..]

³¹ [Cfr. doc. n. 48, di cui all'indice del fascicolo. In tale documento, PA ha precisato che tali dati vanno analizzati tenendo conto che il fatturato delle utenze condominiali è pari al [30-35]% del fatturato generale, sebbene le utenze condominiali siano solo il [10-15]% delle utenze totali del gestore (circa [20.000-60.000] a fronte di circa [100.000-500.000] utenze totali).]

Totale	[100.000.000-500.000.000]	[100.000.000-500.000.000]	[1-5]%
Condomini	[50.000.000-100.000.000]	[50.000.000-100.000.000]	[1-5]%

B) I reclami più significativi dei condomini (utenze aggregate) e dei consumatori

31. Di seguito, si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni dei reclami dei condomini (utenze aggregate) e dei consumatori più significativi – e che più rappresentano la percezione dei consumatori rispetto alla condotta del professionista - pervenuti prima dell'avvio del procedimento istruttorio, alcuni di quelli acquisiti nel corso degli accertamenti ispettivi del 10 dicembre 2018 e minima parte di quelli prodotti nella successiva nota integrativa depositata da PA nel corso del procedimento³². In determinati casi, l'istruttoria ha permesso di riscontrare le risposte di PA ai reclami delle utenze intestate a condomini con categorizzazione "*preavviso e/o sospensione per morosità*" per gli anni 2017 (n. [50-100]) e 2018 (n. [100-150]) che confermano la sussistenza della condotta nei termini qui contestati:

1) un consumatore lamenta di vedersi recapitare minacciose lettere - che non lo riguardano direttamente - ma di cui poi si deve fare carico, contestando il regolamento del fornitore. Evidenza che, per un condòmino che non ha pagato i propri consumi di acqua, PA ha minacciato l'interruzione della fornitura idrica pur in presenza di contatori singoli controllati da un letturista³³;

2) in un documento acquisito in ispezione, una consumatrice lamenta quanto segue: *(..) Scrivo per segnalare una situazione ai limiti della decenza: abito all'ultimo piano di un condominio ed a causa della morosità di un condòmino del piano terra, da venerdì sera Publiacqua ha ridotto la fornitura idrica al palazzo. Io all'ultimo piano non ho un goccio di acqua da 6 giorni, pur essendo in regola con i pagamenti e pur essendo residente, (..). La regolarità dei miei pagamenti a Publiacqua rende ancora più intollerabile la situazione (..)*³⁴;

3) un consumatore diffida PA dall'interrompere e/o sospendere il servizio di fornitura idrica di un immobile, abitato da minori, suddiviso in più unità immobiliari, ognuna intestataria di un proprio contatore, dato che solo due ex inquilini non avevano provveduto al pagamento delle fatture maturando la morosità lamentata da PA³⁵;

4) un consumatore lamenta che PA ha comunicato ad un condominio la sussistenza di una morosità - legata al mancato pagamento da parte di un solo condòmino su circa 20 che costituiscono lo stabile - minacciando l'interruzione della fornitura idrica. Evidenza, altresì, come PA non si sia attivata ex articolo 63, comma 1, disp. att. c.c., nella parte in cui è previsto che possa interpellare l'Amministratore, che in tal senso dà ampia disponibilità, per ricevere i dati dei condomini morosi³⁶;

5) in un reclamo del tenore analogo al precedente, nel ritenere illecita la condotta di PA, si richiama quanto evidenziato dalle Sezioni unite della Corte di Cassazione (sentenza n. 9148/2008) e dall'articolo 63 delle disp. att. c.c. riguardo all'obbligatorietà della preventiva escussione dei condòmini morosi, sottolineando l'imperatività della norma e l'inefficacia di ogni disposizione contrattuale o regolamentare contraria (RSII)³⁷;

6) un gruppo di condòmini lamenta la sospensione dell'erogazione dell'acqua a tutto il condominio per una morosità sconosciuta (salvo a chi è moroso) a tutti coloro che hanno sempre pagato regolarmente l'acqua consumata: "*Da ieri*

³² [Cfr. DVD allegato al doc. n. 39, di cui all'indice del fascicolo.]

³³ [Cfr. doc. n. 5, di cui all'indice del fascicolo.]

³⁴ [Cfr. doc. n. 19.1.149 "Posta di Publiacqua S.p.A. - Fwd chi può aiutare questa ragazza", di cui all'indice del fascicolo. In merito a questo reclamo, PA, nella sua memoria conclusiva, ha precisato, tra l'altro, che non è configurabile quanto detto circa la regolarità dei pagamenti a Publiacqua. Secondo PA, infatti, l'utente indiretto paga la sua bolletta di ripartizione al letturista e non al gestore ma, per essere in regola con i pagamenti, è necessario saldare alla scadenza la fattura generale emessa da PA. Si rileva, inoltre, che, contrariamente a quanto affermato dal professionista nelle sue memorie conclusive, la segnalazione non è pervenuta direttamente all'Autorità (cfr. pag. 21 del doc. n. 57 di cui all'indice del fascicolo – memoria conclusiva di PA), ma è stata reperita nel corso dell'accertamento ispettivo svolto nella sede legale del professionista. Trattasi, quindi, di reclamo presentato al gestore per tramite della Segreteria del Sindaco di Firenze al quale, evidentemente, non è seguita alcuna risposta da parte del professionista.]

³⁵ [Cfr. doc. n. 39, di cui all'indice del fascicolo, anno 2017, cartella n. SR 8000918849.]

³⁶ [Cfr. doc. n. 39, di cui all'indice del fascicolo, anno 2017, cartella n. SR 8000922643.]

³⁷ [Rispetto ai reclami contrassegnati dai nn. 3, 4 e 5, nelle (simili) lettere di replica, PA dichiara di comprendere il disagio arrecato ai condòmini non morosi (provvedendo in alcuni casi a sospendere momentaneamente le azioni di sollecito), sottolineando al contempo di essere stata rispettosa delle procedure, delle tempistiche e delle modalità imposte dalla normativa legale e regolamentare alla quale deve attenersi, e, in particolare dell'art. 45 del RSII che disciplina la gestione della morosità. In caso di utenze raggruppate l'Azienda procede ad inviare una comunicazione all'amministratore di condominio/delegato e provvede ad informare i condòmini del mancato saldo con preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data di effettiva sospensione del servizio idrico mediante un avviso da affiggere all'ingresso del condominio o in altre forme ritenute idonee. Evidenza, altresì, che la L. 220/2012 ha modificato l'indirizzo seguito dalle SS.UU. della Corte di Cassazione in materia di responsabilità per le obbligazioni condominiali, reintroducendo il principio della solidarietà a carico di tutti i condòmini, sia pure con il temperamento del beneficium excussionis, ribadendo che tutti i condòmini sono ritenuti solidalmente responsabili per i debiti del condominio e che la legge non dispone niente riguardo la chiudibilità o meno del contatore. Pertanto, a fronte di un mancato pagamento, o pagamento parziale che, nel pieno rispetto della legge, è considerato un inadempimento, dopo la messa in mora ed il "cassettaggio", la Società potrà attivarsi secondo quanto stabilito dal RSII.]

*mattina, quindi, non c'è acqua nelle abitazioni di 95 famiglie con un gravissimo disagio per tutti e soprattutto per i disabili, i bambini e gli anziani*³⁸;

7) un consumatore diffida PA dal proseguire con la sospensione dell'utenza, considerando che si tratta della fornitura di un bene primario il cui distacco non può avvenire senza preavviso e, comunque, non con una morosità parziale durata meno di un mese dalla scadenza della bolletta, evidenziando inoltre che si tratta del secondo episodio in meno di tre mesi nei confronti di un condominio dove vivono molti bambini e donne in stato di gravidanza avanzata³⁹;

8) un "responsabile del contatore", al fine di scongiurare l'interruzione della fornitura idrica, comunica al professionista di voler presentare denuncia ai carabinieri affinché rintraccino la persona che non ha pagato le ultime bollette e che, se anche in tal modo non si riuscisse a risolvere il problema, si provvederà tramite la società lettrista a ripartire la cifra non pagata presso i restanti condòmini, sì da evitare lo slaccio dell'acqua⁴⁰;

9) un consumatore, ritenendo contestabile il metodo Publiacqua di recuperare i crediti con l'intollerabile (...) interruzione dell'acqua, comunica di voler interessare i conduttori di un'emittente radiofonica per segnalargli che PA, quando ha da riscuotere dei crediti, anche modesti, esercita il perverso sistema di interrompere la fornitura dell'acqua, un bene essenziale quotidiano per la vita. Evidenzia altresì quanto segue: *Il credito che la Publiacqua vanta non lo può recuperare attivando le procedure che un cittadino o una qualsiasi Società dispone? Se la Publiacqua gestisse l'aria cosa farebbe ad un utente moroso?*⁴¹;

10) nel reclamo di cui al doc. n. 19.1.115, indirizzato al professionista, si riscontra, in nome e per conto di un condominio, l'avviso di interruzione della fornitura idrica comunicando, al contempo, il nome del condòmino moroso e la disponibilità dell'amministratore a concordare con PA le modalità per procedere alla sospensione della fruizione del servizio idrico nei confronti di detto condòmino moroso, ai sensi dell'articolo 63 disp. att. c.c.⁴²;

11) in un ulteriore reclamo, può leggersi: *"Buongiorno, per prevenire l'interruzione dell'acqua a tutto il condominio, - dopo i 150 euro pagati il 17.6. 2016, - altri 200 euro pagati il 6.9.2016, - altri 200 euro pagati il 24.1.2017, - altri 150 euro pagati il 6.5.2017, - altri 180 euro pagati il 26.1.2018, - altri 200 euro pagati il 24.4.2018, si è pagata un'altra quota del debito dell'acqua per l'appartamento occupato abusivamente al 1° piano, (...), per un totale, fino ad oggi, di euro 2.089,50 (...)"*⁴³;

12) infine, in un altro reclamo si legge: *Buongiorno, con la presente trasmetto copia della lettera genericamente ricevuta come condòmino e inviata dalla vs Società. Poiché il sottoscritto condòmino (...) paga regolarmente e puntualmente tutte le utenze, quindi incluso le vs, gradirei per il futuro, e in tal senso vi diffido, non ricevere più lettere analoghe che, oltre al resto, ledono la mia immagine personale in quanto mi accomunano a dei condòmini morosi dei quali non so e non voglio sapere il nome (...). La vs Società ha altri diretti interlocutori cui inviare e con cui trattenere relazioni, che sono sia la Società lettrista dei contatori individuali sia l'Amministratore del Condominio (...). Pertanto, poiché voi stessi richiedete nella vs lettera di "NON contattare questa azienda..." vi invito a non scrivermi più, a poco rilevando che le lettere siano inviate genericamente a tutti i condòmini, anzi, in tal modo, trincerandosi dietro il mucchio si colpiscono tutti mentre voi avete, come noto, più di un modo per conoscere agire direttamente sui morosi, anche se per il tramite dei vs interlocutori*⁴⁴.

³⁸ [Cfr. doc. n 39, di cui all'indice del fascicolo – Anno 2018 – cartella SR 8001548086.

Rispetto a questa contestazione, PA ha replicato di aver rimosso la limitazione del flusso della fornitura a seguito della cessazione della morosità ritualmente sollecitata, precisando che la limitazione del flusso, che non comporta l'assenza totale di risorsa idrica, garantisce comunque l'erogazione di un quantitativo minimo d'acqua presso le utenze a tutela dell'espletamento delle esigenze di vita primarie.]

³⁹ [La risposta di PA a questo reclamo è analoga a quella fornita ai reclami nn. 3, 4 e 5, con la specificazione seguente: "Riteniamo utile entrare nello specifico della segnalazione indicata per ricordare che, dal 2006, l'utenza in questione, è stata oggetto di numerosi solleciti per morosità (...). Sarebbe quindi opportuno da parte dell'amministratore individuare gli strumenti utili al fine di evitare il ripetersi continuo di tali situazioni che comportano comunque l'addebito di costi ulteriori ai condòmini".]

⁴⁰ [A distanza di circa un mese, PA riscontra il reclamo riferendo di aver ricevuto e registrato i pagamenti delle fatture oggetto di sollecito. Cfr. doc. n 39, di cui all'indice del fascicolo – Anno 2017 – cartella SR 8001102580.]

⁴¹ [La risposta di PA a questo reclamo è analoga a quella fornita ai reclami nn. 3, 4 e 5, con la precisazione che i solleciti e i preavvisi circa l'imminente riduzione del flusso sono stati eseguiti nel rispetto delle tempistiche previste e, data l'assenza di riscontri, ha provveduto alla riduzione del flusso, che non comporta l'assenza totale di risorsa idrica. PA ribadisce, altresì, di non avere alcuna competenza e conoscenza circa la rilevazione, fatturazione, ripartizione e riscossione dei consumi interni. Cfr. docc. nn 19.1.144 e 19.1.145, di cui all'indice del fascicolo]

⁴² [La risposta di PA non è disponibile agli atti, mentre si riscontra una e-mail interna (doc. n. 19.1.114) in cui può leggersi: "(...) inoltra questa diffida in cui ci comunicano il nome del moroso. Il condominio è in chiusura in questi giorni. Valutate se necessario sospendere e agire direttamente su moroso".]

⁴³ [In una e-mail in cronologia si riscontra quanto segue: "sto verificando quale sia l'utenza, che credo condominiale da quanto scritto. Non so bene cosa rispondere. Il problema che il cittadino lamenta è che nessuno interviene per risolvergli la questione dell'occupazione abusiva da cui deriva il danno delle bollette da pagare e che lui paga per evitare che la morosità degli occupanti determini, vivendo in condominio, lo stacco dell'acqua a tutto il condominio". Cfr. documento denominato Re: Fwd: Fwd: Via [omissis] 8 FIRENZE - Pagata altra quota del debito dell'acqua per l'appartamento al 1° piano occupato abusivamente da romeni, master 318808, reperito nel corso dell'accertamento ispettivo presso la sede di PA di Firenze.]

⁴⁴ [Nella sua risposta, PA, ribadisce che ogni qualvolta la Società rileverà un insoluto per l'utenza generale intestata al condominio, agirà per il recupero del credito verso l'intero condominio effettuando i vari solleciti previsti, le eventuali operazioni di cassetting, fino a giungere, qualora se ne renda necessaria l'esecuzione, alla sospensione della fornitura per l'utenza in generale come previsto dal RSII e dalla normativa nazionale. Cfr. docc. nn. 20.1.23 e 20.1.24, di cui all'indice del fascicolo.]

C) Ulteriori elementi acquisiti nel corso del procedimento

32. Al fine di comprendere il contesto entro il quale si inserisce il procedimento in corso e il grado di consapevolezza del professionista, rispetto alle criticità recate dalla condotta dallo stesso posta in essere e contestata in sede di comunicazione di avvio dell'istruttoria, appare preliminarmente necessario illustrare sinteticamente e in ordine cronologico la disciplina di riferimento attinente alla fattispecie oggetto del presente provvedimento.

Il Regolamento Servizio ripartizione e pagamento consumi Utenze Raggruppate

Il Regolamento Servizio ripartizione e pagamento consumi Utenze Raggruppate⁴⁵ (di seguito, anche, RSUR)⁴⁶, approvato nel mese di dicembre 2011 dall'allora Autorità di Ambito Territoriale n. 3 Medio Valdarno (in seguito inglobata nell'Autorità Idrica Toscana)⁴⁷, delimita le modalità di gestione del rapporto contrattuale nel caso di utenze raggruppate, così come definite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (vedi *infra*).

Con riferimento a tale tipologia di utenza, il RSUR regola gli obblighi del condominio e quelli del gestore, definendo altresì i criteri ed i metodi di ripartizione dei consumi⁴⁸.

Sulla base dell'articolo 4, comma 4, del RSUR, in caso di morosità di una utenza raggruppata il Gestore, trascorsi almeno 20 giorni dalla data di scadenza indicata in fattura, invierà una comunicazione scritta all'amministratore/delegato del Condominio e all'eventuale Operatore di contabilizzazione e provvederà a informare i condòmini del mancato saldo delle fatture emesse dal Gestore con un preavviso di almeno quindici giorni rispetto alla data di effettiva sospensione del servizio idrico. Tale comunicazione avverrà mediante avviso da affiggere all'ingresso del condominio interessato dalla morosità o in altre forme ritenute idonee dal Gestore⁴⁹.

La Legge 11 dicembre 2012, n. 220

La Legge 11 dicembre 2012, n. 220 (di seguito, anche, legge sul condominio), recante "Modifiche alla disciplina del condominio negli edifici", all'articolo 18, ha modificato l'articolo 63 delle disposizioni per l'attuazione del codice civile, prevedendo quanto segue: "L'articolo 63 delle disposizioni per l'attuazione del codice civile (...), è sostituito dal seguente: «Art. 63. - Per la riscossione dei contributi in base allo stato di ripartizione approvato dall'assemblea, l'amministratore, senza bisogno di autorizzazione di questa, può ottenere un decreto di ingiunzione immediatamente esecutivo, nonostante opposizione, ed è tenuto a comunicare ai creditori non ancora soddisfatti che lo interpellino i dati dei condòmini morosi. I creditori non possono agire nei confronti degli obbligati in regola con i pagamenti, se non dopo l'escussione degli altri condòmini. In caso di mora nel pagamento dei contributi che si sia protratta per un semestre, l'amministratore può sospendere il condòmino moroso dalla fruizione dei servizi comuni suscettibili di godimento separato. (...)".

⁴⁵ [Intendendosi con questo termine tutte quelle utenze situate all'interno di un condominio servito da un unico contatore.]

⁴⁶ [Tale documento è reperibile alla pagina web <https://www.publiacqua.it/cosa-devi-sapere/vivi-condominio> in cui il professionista fornisce anche alcune informazioni utili sulle utenze condominiali quali, ad esempio, che: i) la scelta della modalità con cui gestire il riparto del consumo generale tra i singoli condòmini è propria dell'assemblea del condominio che può decidere tra diverse possibilità - affidare il servizio di riparto e incasso all'amministratore/delegato del condominio o a ditta esterna -; ii) non è Publiacqua che affida tale servizio a ditte terze; iii) l'Amministratore ha, tra i propri compiti, anche quello di gestire l'utenza condominiale al pari delle altre utenze del condominio - luce, gas, pulizia scale, manutenzione ascensore, ecc..

Con specifico riferimento alle utenze condominiali, si richiama anche il Regolamento Utenze Condominiali (di seguito, anche, RUC), il quale disciplina le modalità tecniche e contrattuali per la trasformazione in utenze singole delle utenze raggruppate, con le quali il gestore non ha stipulato il contratto di fornitura. La singolarizzazione prevede la possibilità di diventare utenti diretti di Publiacqua. In questo modo al singolo utente arriva la bolletta direttamente da Publiacqua, mentre all'amministratore rimarrà l'obbligo di gestire il contatore generale (che dovrà solamente registrare eventuali perdite tra il confine di proprietà pubblica/privata e i singoli immobili). Per diventare utenti singoli è necessario: 1) delibera dell'assemblea condominiale; 2) effettuare una verifica dell'impianto interno per verificare che sussistano le condizioni per la singolarizzazione.]

⁴⁷ [Cfr. doc. n. 47, di cui all'indice del fascicolo.]

⁴⁸ [Tra gli obblighi dei condòmini si riscontra, tra gli altri, quello di comunicare al Gestore, attraverso l'Amministratore/Delegato del Condominio allo scopo incaricato, le modalità secondo cui avverranno la ripartizione, la riscossione ed il pagamento delle fatture dell'utenza raggruppata, scegliendo fra la delega completa di tali attività all'Amministratore/Delegato del Condominio oppure la delega di una o più delle stesse ad un Operatore di contabilizzazione. L'Amministratore/Delegato di Condominio o l'Operatore di contabilizzazione si impegnano a favorire che le letture dei contatori dalle utenze divisionali avvengano contestualmente alla lettura del contatore dell'utenza raggruppata.

Tra gli obblighi del Gestore, si evidenzia quello di inviare ogni comunicazione relativa al rapporto contrattuale all'Amministratore/Delegato di Condominio, nonché copia elettronica delle fatture e delle altre comunicazioni relative al rapporto contrattuale medesimo (lettere di recupero crediti, informazioni su variazioni tariffarie, ecc.) all'eventuale Operatore di contabilizzazione.]

⁴⁹ [Infine, per ciò che concerne i criteri ed i metodi per la ripartizione dei consumi, si stabilisce che essa avvenga applicando le tariffe per fascia in vigore. Nel caso in cui il servizio di ripartizione e/o riscossione e pagamento siano affidati ad un Operatore di contabilizzazione, l'Amministratore/Delegato del Condominio verifica con cadenza almeno annuale che la somma di tutte le singole fatture inviate ai condòmini dall'Operatore di contabilizzazione non superi l'importo complessivo delle fatture inviate dal Gestore al condominio nel periodo corrispondente, fatti salvi i compensi spettanti all'Operatore di contabilizzazione del servizio e le spese specificamente segnalate.]

La Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito, anche, CSII)⁵⁰, in vigore dal 1° luglio 2016, adottata dal Gestore in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana⁵¹, recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'allora Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI)⁵².

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato (di seguito, anche, RSII), adottato dal Gestore, nell'attuale versione, a partire dal 1° gennaio 2017, recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico Integrato e dell'Autorità Idrica Toscana⁵³.

Esso prevede, nell'ambito dei criteri per la fatturazione dei consumi delle utenze condominiali (Art. 43), che qualora per il recupero della morosità si proceda mediante decreto ingiuntivo, il Gestore dovrà preliminarmente notificare il medesimo al condominio nel suo complesso⁵⁴ e che nel caso di utenze condominiali come definite all'articolo 3 i fruitori del servizio sono responsabili ai sensi dell'articolo 1292 e seguenti del Codice Civile (obbligazioni solidali)⁵⁵.

Il successivo Art. 45, relativo al *Pagamento dei consumi delle utenze e gestione della morosità*, nel descrivere sommariamente la procedura, precisa che i corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro almeno 20 giorni solari dalla data di emissione della bolletta e che *non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore*. Decorso tale termine e sempre che la fattura non sia stata integralmente pagata entro almeno 20 giorni solari dalla data di scadenza indicata nella fattura stessa, il Gestore invierà una diffida ad adempiere ai sensi dell'articolo 1454 c.c.⁵⁶, che vale anche come atto di messa in mora, attraverso una comunicazione scritta (raccomandata A/R o PEC).

Nella diffida ad adempiere l'utente sarà avvisato della sospensione della fornitura o della riduzione del flusso, ove prevista, e delle modalità con cui dovrà dimostrare l'avvenuto pagamento. Per le utenze domestiche residenti la sospensione della fornitura sarà sostituita dalla limitazione di flusso, purché determini un'effettiva diminuzione della fornitura nei confronti del soggetto che ha determinato la morosità e qualora le condizioni tecniche lo consentano.

⁵⁰ [La CSII costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.]

⁵¹ [In attuazione del D.P.C.M. del 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".]

⁵² [Tale documento, che non presenta disposizioni specifiche sulle utenze condominiali, relativamente al Ritardato pagamento e morosità (Art. 6.3) richiama, in tema di modalità e tempi di recupero del credito, le disposizioni contenute nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.]

⁵³ [Cfr. Art. 1 - Parte I - Servizio Acquedotto - del RSII.]

⁵⁴ [In questa sede, riguardo alla procedura adottata dal professionista in tema di riduzione del flusso e/o di sospensione della fornitura idrica, si rileva che, da un ulteriore documento acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo svolto nella sede legale di PA sita in Firenze (cfr. doc. n. 19.1.86 "M_2015_01371.pdf" e 19.1.87 "Posta di Publiacqua S.p.A. - Fwd MOZIONE N 1371"), è emerso che già nel corso dell'anno 2015, il Consiglio Comunale di Firenze aveva invitato il Sindaco a "promuovere modifiche al Regolamento di fornitura del servizio idrico, in modo che vengano recepite le disposizioni normative contenute nella legge 220 del 2012 di riforma del diritto condominiale nei confronti delle utenze raggruppate che impone ai creditori di agire nei confronti degli obbligati in regola con i pagamenti solo dopo l'escussione degli altri condomini, al fine di evitare la disattivazione della fornitura di acqua agli utenti virtuosi". In particolare, nelle premesse della mozione, nel rilevare che "dall'inizio dell'anno 2015 sono stati circa 50 i contatori condominiali chiusi da Publiacqua perché alcuni condòmini sono risultati morosi" e che "l'art.39 del Regolamento di fornitura [art. 43, nell'attuale formulazione, del RSII] relativo alla fatturazione dei consumi delle utenze raggruppate in utenze condominiali prevede la facoltà dell'azienda di disattivare la fornitura in caso di morosità anche di un solo condòmino, previa notifica al condominio nel suo complesso, appellandosi all'art.1292 e seguenti del Codice Civile riferiti alla responsabilità solidale delle obbligazioni", ricorda, tuttavia, che "il principio della responsabilità passiva dei condòmini, relativamente alle utenze dei condòmini, raggruppate con un unico contatore del gestore, è stata superata dalla giurisprudenza formata mediante le sentenze della Cassazione Civile che introducono il criterio della parzialità delle obbligazioni condominiali nei confronti di terzi creditori e che la legge 220 del 2012 di riforma del diritto condominiale ha rafforzato l'obbligo di individuare i diretti responsabili prevedendo che i creditori non possono agire nei confronti degli obbligati in regola con i pagamenti se non dopo l'escussione degli altri condomini, modificando l'art. 63 delle Disposizioni di Attuazione del Codice Civile" e che "le opposizioni, avanzate da utenti in regola con i pagamenti per evitare il distacco della fornitura all'intero condominio a seguito della morosità di singoli, sono state accolte in quanto il legislatore non cita il condominio che non ritiene destinatario passivo di recupero crediti relativi a singole morosità", ritenendo "inopportuna la vigenza di norme regolamentari che si prestano a controversie legali, con impugnazioni che peraltro ne impediscono l'applicabilità", considerando anche "le pesanti ricadute in termini di disagio sociale causate dall'interruzione di un servizio primario come l'erogazione dell'acqua alle utenze virtuose, in particolare nel caso di soggetti deboli come anziani e portatori di handicap".]

⁵⁵ [Art. 1292 c.c.: "L'obbligazione è in solido quando più debitori sono obbligati tutti per la medesima prestazione, in modo che ciascuno può essere costretto all'adempimento per la totalità e l'adempimento da parte di uno libera gli altri; oppure quando tra più creditori ciascuno ha diritto di chiedere l'adempimento dell'intera obbligazione e l'adempimento conseguito da uno di essi libera il debitore verso tutti i creditori."]

⁵⁶ [Art. 1454 c.c.: "Alla parte inadempiente l'altra può intimare per iscritto di adempiere in un congruo termine, con dichiarazione che, decorso inutilmente detto termine, il contratto s'intenderà senz'altro risolto. Il termine non può essere inferiore a quindici giorni, salvo diversa pattuizione delle parti o salvo che, per la natura del contratto o secondo gli usi, risulti congruo un termine minore. Decorso il termine senza che il contratto sia stato adempiuto, questo è risolto di diritto".]

Nella medesima diffida saranno altresì indicate le conseguenti azioni per il recupero del credito e per la risoluzione del contratto. Il tempo di preavviso per la limitazione o la sospensione della fornitura non può essere inferiore a 10 giorni solari dalla data di notifica della diffida ad adempiere⁵⁷.

Precedentemente alla diffida ad adempiere il Gestore ha la facoltà di sollecitare bonariamente il pagamento delle fatture scadute.

La bozza di Regolamento per le utenze idriche condominiali

Nel corso dell'istruttoria è emerso che è in fase di predisposizione, da parte di AIT, un nuovo Regolamento per le utenze idriche condominiali (di seguito, anche, bozza RUIC) che non contempla l'attività di cassetting⁵⁸ e impedisce la riduzione e sospensione della fornitura idrica all'utenza condominiale in presenza di pagamenti parziali superiori al 50% dell'importo complessivo dovuto. In particolare, per ciò che concerne la *Gestione della morosità nelle utenze condominiali*, l'articolo 8 della bozza RUIC prevede, tra l'altro, che l'amministratore è tenuto a comunicare al Gestore, su richiesta di quest'ultimo, i dati dei condòmini morosi e che nel caso in cui l'attività di ripartizione interna dei consumi sia affidata ad operatori di contabilizzazione, l'amministratore deve acquisire dai medesimi le informazioni necessarie per effettuare dette comunicazioni. La bozza di articolo prevede altresì che il gestore non può agire nei confronti dei condòmini in regola con i pagamenti, se non dopo l'escussione di quelli morosi e che ogni condòmino risponde per la sua quota⁵⁹.

Ulteriore aspetto presente nella nuova bozza RUIC è quello indicato all'articolo 9⁶⁰, nel quale si prevede, tra l'altro, quanto segue: "3. In caso di contratto intestato al condominio, cui sono sottese utenze con contratti individuali, la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto possono avvenire soltanto in relazione alle utenze morose. 4. Nei casi diversi da quelli del comma 3, a decorrere dalla data di costituzione in mora del condominio, è fatto obbligo al Gestore di accettare pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano effettuati in un'unica soluzione, che provengano da tutti i condòmini adempienti in quel momento e che siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto. 5. Il Gestore e l'amministratore del condominio devono concordare le modalità di attuazione di quanto previsto al comma precedente".

In questa sede, si richiama, altresì, il più recente documento per la consultazione n. 158/2019/R/IDR, del 16 aprile 2019, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), denominato *Direttive per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato - Orientamenti finali*⁶¹ che tiene conto delle osservazioni ricevute in risposta ai precedenti documenti per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/IDR e 8 febbraio 2018, 80/2018/R/IDR⁶², nonché dei conseguenti approfondimenti che si sono resi necessari (vedi *infra* – paragrafo IV – Parere ARERA).

⁵⁷ [Il medesimo articolo 45 prevede altresì che: "Non deve essere limitata o sospesa la fornitura di acqua: • in assenza di invio di comunicazione scritta di messa in mora; • quando il pagamento da effettuarsi è inferiore o uguale al deposito cauzionale; • nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza individuate dalle amministrazioni comunali competenti purché comunicate dalle stesse al Gestore; • in presenza di utenze con agevolazioni tariffarie di cui il Gestore è a conoscenza; • nei giorni prefestivi o festivi; • quando l'utente può dimostrare che il pagamento, pur essendo stato effettuato, non è ancora stato trasmesso per cause non imputabili allo stesso; • in presenza di procedure di verifica relative alla fatturazione, ai reclami e alle conciliazioni non ancora concluse (i casi di reiterazione o sollecito delle fattispecie sopra menzionate non saranno considerate nuove verifiche)". Alla luce di quanto riportato nel RSII, emerge come PA tratti alla stessa stregua le utenze singole e quelle condominiali, circostanza confermata, peraltro, dai contratti allegati alla risposta alla richiesta di informazioni avanzata nella comunicazione di avvio dell'istruttoria, che sono esattamente identici. Cfr., anche, Art. 3, punti 48 e 49, del RSII in cui si definisce: 48. "Utente finale: persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali; 49. Utenza condominiale: l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso".]

⁵⁸ [Tale attività, invero, non è nemmeno prevista nell'attuale Regolamento del Servizio Idrico Integrato di Publiacqua SpA (RSII).]

⁵⁹ [L'Art. 8 - Gestione della morosità nelle utenze condominiali - della bozza di Regolamento prevede:

1. Nel caso di utenza condominiale, il Gestore, che rilevi situazioni di morosità, deve attivare le procedure di gestione della morosità disciplinate dal proprio Regolamento. 2. L'amministratore è tenuto a comunicare al Gestore, su richiesta di quest'ultimo, i dati dei condòmini morosi. 3. Nel caso in cui l'attività di ripartizione interna dei consumi sia affidata ad operatori di contabilizzazione, l'amministratore deve acquisire da questi ultimi le informazioni necessarie per effettuare le comunicazioni del comma 2. 4. I dati di cui al comma 2 comprendono il nome, il cognome, il luogo, la data di nascita, la residenza, le quote millesimali e l'importo della morosità. 5. Il Gestore non può agire nei confronti dei condòmini in regola con i pagamenti, se non dopo l'escussione di quelli morosi. 6. Ogni condòmino risponde per la sua quota. 7. In presenza di misuratore, la quota di cui al comma 6 è determinata dai consumi rilevati dal misuratore; in assenza di misuratore, la quota è determinata in proporzione ai millesimi di proprietà.]

⁶⁰ [Art. 9, rubricato - Sospensione della fornitura e risoluzione del contratto.]

⁶¹ [In detto documento - che si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 4 novembre 2016, 638/2016/R/IDR - l'Autorità illustra gli orientamenti finali in relazione alle misure per il contenimento e la gestione della morosità nel settore del servizio idrico integrato.]

⁶² [Denominato *Procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato - Orientamenti finali*. In tale documento, proprio sul tema della morosità dei condòmini, può leggersi: 3.12.: "Per quanto riguarda la disalimentazione per morosità delle utenze condominiali - utenze aggregate, dotate di un unico misuratore - si ritiene che tale procedura possa essere adottata dal gestore solo ove tecnicamente impossibile limitare, sospendere o disattivare selettivamente la fornitura del singolo condòmino moroso, ciò al fine di contemperare la tutela della generalità degli utenti buoni pagatori con la tutela degli utenti domestici residenti e, in particolare, degli utenti in condizione di disagio economico sociale". Il successivo punto 3.13. riporta poi che: "L'Autorità ritiene pertanto che per garantire l'effettiva tutela delle utenze domestiche residenti e in particolare degli utenti in condizione di disagio economico e sociale sia opportuno promuovere misure per rendere tecnicamente applicabili le procedure di disalimentazione selettiva. Conseguentemente, si ritiene opportuno prevedere un ruolo attivo degli Enti di governo dell'Ambito, al fine di richiedere al gestore di promuovere

D) La consapevolezza di PA circa le criticità della condotta posta in essere

33. Nel corso dell'attività ispettiva, è stata acquisita copiosa documentazione presso le unità legali e funzionali di PA in merito alla nuova bozza RUIC in procinto di emanazione da parte di AIT. Di seguito, si riportano, a titolo esemplificativo, alcuni stralci di e-mail interne alla società in cui si propongono modifiche e si commentano alcuni punti di interesse per il presente provvedimento.

34. In particolare, in una e-mail, del 19 giugno 2018, del *Responsabile Affari Legali* di PA⁶³, emerge come all'interno della stessa società si è provveduto ad ipotizzare una possibile procedura che prescindesse dalle azioni stragiudiziali. In essa, infatti, si espone quanto segue: "faccio seguito alla ns riunione (..) per chiedere se avete novità sulla decisione se gestire le morosità dei condomini nel senso ipotizzato in tale sede (richiesto da AIT) per evitare le chiusure dei condomini, ovvero (...): 1) tutte le utenze condominiali sollecitate senza esito dal recupero crediti, passano al legale per il DI [Decreto Ingiuntivo] immediatamente dopo il sollecito senza incasso; (...) 2) a latere viene mandata la richiesta all'amministratore (concomitante alla redazione del decreto) di conoscere gli utenti morosi e le quote di morosità dando un termine di 10 gg per la risposta; lo stesso si farà al referente contratto, se condomini di fatto; (..) 2) in questo modo il decreto fa il suo percorso molto velocemente e diventa definitivo entro circa 20 gg (..) 3) l'ufficio prelegale si astiene dalle trattative con gli amministratori perché sarà l'effetto della notifica che avrà risultati disincentivanti per il maggior costo che si determina con il decreto e ciò fa probabilmente guadagnare tempo nella gestione del flusso della morosità eliminando la fase stragiudiziale, (..). Essendo i condomini utenti attivi, sono probabili pagatori dei decreti (..) 4) la stima su questa procedura in termini di risultati è che: circa l'[80-85]% dei condomini pagherà subito dopo il decreto o chiederà le rate; circa il [15-20]% andrà a pignoramento sul conto del condominio per mancata risposta degli amministratori e mancato pagamento post decreto; circa il [5-10]% andrà a pignoramento sui conti del pignorato. (..) secondo le mie stime 90 gg è il tempo massimo di incasso in situazioni senza criticità". (...). Così otteniamo 3 vantaggi: - essendo utenti attivi la morosità non sale durante le trattative (...) - se persistono con il non pagamento il rimedio della chiusura è sempre ammesso e in quel caso può essere notificato anche con la cessazione dell'utenza per morosità; - eviteremmo danni di immagine. Ulteriori benefici: (...). L'unica variabile è il tempo degli incassi fra attuale procedura e l'ampliamento del recupero crediti; (...)"

35. Peraltro, anche in una successiva e-mail del 29 agosto 2018, sempre del *Responsabile Affari Legali* di PA, il cui tema è verificare la "convenienza" di fare decreti come mezzo di recupero crediti, si osserva, tra l'altro, che "l'AIT ha chiesto di non chiudere i condomini; sussistono problemi reputazionali connessi con alcune tipologie di chiusura; ARERA ha individuato categorie di utenze non chiudibili in numero maggiore rispetto al passato (...)" e che "Come già evidenziato in colloqui precedenti, è ormai già pacifico dai dati in ns possesso, relativamente all'utilità del decreto come strumento di incasso, che: i condomini e gli enti a decreto pagano al [90-95]% (...)"⁶⁴.

36. Successivamente, dalla concatenazione delle e-mail "Riunione ad Ait per Regolamento utenze condominiali"⁶⁵, si rileva la proposta di un dipendente PA [Affari Legali] che, in data 30 novembre 2018, relativamente ad alcune modifiche da apportare all'articolo 9 della bozza RUIC, pone una condizione che "deve necessariamente verificarsi affinché il Gestore sia obbligato ad accettare pagamenti parziali", concludendo che "Questa nuova formulazione ci impedirà di chiudere e cassetinare il condominio, ma almeno avremmo i dati dei condòmini morosi per agire con il recupero coattivo". Tale posizione accende il dibattito interno alla società che sostanzialmente la respinge sulla base delle seguenti considerazioni.

Secondo il *Responsabile recupero crediti*: "L'azienda, come più volte ribadito anche da AIT nelle note dei vari articoli, può mettere in mora esclusivamente il soggetto unico titolare della fornitura generale e quindi il condominio. Non potrà quindi mai e poi mai mettere in mora singoli proprietari, anche se fosse a conoscenza dei nominativi. Questo avverrà dopo la cessazione del rapporto contrattuale con il condominio, se mai ce ne sarà necessità. - Accettare pagamenti parziali non serve per evitare di procedere con le azioni previste dal regolamento e dal Codice Civile. Quindi niente (...) impedisce di applicare le norme e giungere fino alla riduzione/sospensione delle forniture e poi alla cessazione del contratto e relativa rimozione del contatore. Successivamente a queste azioni, (...), sarà cura dell'amministratore comunicare a Publiacqua i nominativi dei proprietari inadempienti sui quali l'azienda procederà con le azioni legali, senza comunque riattivare l'utenza fino a recupero delle somme dovute. (...). Non riesco infatti a comprendere (..) per quale motivo dovremmo interrompere un processo al momento legalmente ineccepibile (...) per avviare uno che porterà sicuramente un estremo allungamento dei tempi di recupero, un incremento dei crediti relativi ai condòmini in quanto non più soggetti alla possibilità di poter subire un disagio e, nei confronti del condòmino, un assurdo ed inutile incremento dei costi (...)"

Nel contributo dell'Ufficio Customer Care (30 novembre 2018) si legge: "La modifica all'articolo 9 proposta da (...) Ci costringe di fatto ad utilizzare lo strumento del contenzioso verso i singoli condòmini. Ora è vero che è anche possibile

l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare con l'obiettivo finale di rendere l'utente più consapevole dei propri consumi e ridurre possibili effetti di free riding".]

⁶³ [Cfr. doc. n. 19.1.134 di cui all'indice del fascicolo.]

⁶⁴ [Cfr. doc. n. 20.1.72 di cui all'indice del fascicolo.]

⁶⁵ [Cfr. docc. nn. 20.1.31 – 20.1.34 e 20.1.74, di cui all'indice del fascicolo.]

che ARERA poi emani delibere in tal senso, però finché possiamo utilizzare almeno l'arma del cassetting mi sembra che ci possa convenire.

E ancora (3 dicembre 2018): "in relazione ai commi 4 e 5 dell'articolo 9, riteniamo che debba essere mantenuta la richiesta di soppressione, (...). La proposta di modifica formulata da (...), non ci sembra sufficientemente adeguata in quanto finisce per creare vincoli operativi precisi. Di fatto, a fronte dell'ottenimento di dati, che peraltro l'Amministratore è già tenuto a fornirci in forza della normativa vigente (articolo 63 etc.) rinunciamo a cassetting e sospensione eventuale della fornitura, (...), è proprio successivamente al cassetting che si fa vivo l'amministratore, sollecitato dai condòmini. (...) tale modifica comporta una standardizzazione estrema delle attività "stragiudiziali", in quanto a fronte di pagamento parziale percentualmente non definito non sarebbe di fatto possibile nessuna efficace negoziazione con l'Amministratore di un piano di rientro o di una rateizzazione, poiché l'unica richiesta cui l'Amministratore è tenuto a corrispondere è l'elenco dei nominativi degli utenti finali morosi, con la specifica degli importi dovuti. A quel punto rimane solo la strada dei Decreti Ingiuntivi".

Alle considerazioni sopra esposte, il dipendente AA.LL. replica (4 dicembre 2018): "sono molto perplesso su come PBA potrà muoversi dopo un "pagamento parziale" serio (per serio intendo almeno il 10-20% della morosità). La clausola non lo dice (le note nemmeno), ma temo che proseguire la procedura di sospensione contro il condominio sarebbe molto rischioso, sia sotto il profilo mediatico che giudiziale. La modifica che suggerivo di richiedere, sicuramente, porta con sé le conseguenze che hai descritto, ma ci lascia qualcosa in mano: la possibilità di azioni di recupero coattivo mirate e legittime. E poi, in concreto, dal 2012 quante volte un amministratore ci ha fornito elenco e dettaglio dei condòmini morosi? (...). Pensiamo a questo: se oggi l'amministratore di un condominio moroso, e in chiusura, ci comunica elenco e dettaglio dei morosi diffidandoci dal chiudere il contatore (e senza pagare un euro), cosa facciamo?".

37. Infine, si richiama la posizione dell'AD di PA, espressa in una e-mail del 6 dicembre u.s.: "le policy dell'azienda possono essere modificate ed efficientate mentre i vincoli regolatori rendono meno flessibili le nostre leve. (...). Se c'è tempo possiamo approfondire"⁶⁶.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

38. Nel corso dell'istruttoria il professionista ha risposto alle richieste di informazioni formulate dall'Autorità⁶⁷, ha presentato proprie note informative e/o integrative, è stato sentito in audizione⁶⁸ ed ha depositato, in data 22 febbraio e 4 aprile 2019⁶⁹, proprie memorie difensive con le quali, in sintesi, ha rappresentato quanto segue.

39. Il contratto di fornitura idrica viene stipulato tra PA e l'utente finale che, nel caso di utenze raggruppate, è costituito dal condominio; dette utenze sono servite da un unico punto di consegna cui è collegato un unico misuratore; contraente dell'unico contratto di fornitura è il rappresentante del condominio. Nel contratto viene richiesto unicamente di indicare, ai soli fini del calcolo della tariffa da applicare, il numero delle unità immobiliari sottese al condominio, i cui titolari restano sconosciuti al Gestore, che con essi non instaura alcun rapporto.

40. Per le utenze condominiali, la fattura viene emessa - sulla base dei consumi rilevati dal contatore generale installato da PA - nei confronti dell'utente finale titolare del contratto ed inviata all'Amministratore o al condòmino delegato. Le modalità di ripartizione, tra i condòmini, dell'importo recato dalla fattura sono ignote a PA ed interne al condominio⁷⁰.

41. I contatori privati vengono installati dai condòmini (e non dal Gestore)⁷¹ che ne detengono la proprietà ed ai quali PA non ha accesso. Della loro lettura si occupano gli Amministratori o le apposite società cosiddette "letturiste".

42. In caso di morosità, dunque, la riduzione del flusso non può che avvenire nei confronti dell'utente condominio⁷², perché questo è il contraente con il quale si instaura il rapporto di fornitura (profilo giuridico) e perché il punto di consegna è unico e la riduzione avviene intervenendo sul misuratore su di esso allocato, installato e certificato dal Gestore e a quest'ultimo accessibile al fine dell'apposizione del sigillo (profilo tecnico).

43. Secondo quanto affermato dal professionista, la riduzione del flusso costituisce una misura residuale cui si perviene solo nei casi di totale disinteresse/silenzio da parte dell'utente condominiale, per morosità protratte nel tempo, essendo assistita dall'adozione preventiva di comunicazioni di sollecito/informazione. Essa costituisce esercizio

⁶⁶ [Cfr. doc. n. 19.1.15 di cui all'indice del fascicolo.]

⁶⁷ [In sede di comunicazione avvio del procedimento istruttorio, durante gli accertamenti ispettivi e in corso di audizione.]

⁶⁸ [Cfr. doc. n. 44, di cui all'indice del fascicolo (verbale dell'audizione di PA tenutasi in data 27 febbraio 2019).]

⁶⁹ [Cfr. docc. nn. 43 e 57 di cui all'indice del fascicolo.]

⁷⁰ [Potendo, quest'ultimo, decidere di ripartire sulla base dei millesimi di proprietà, per numero di occupanti o mediante l'installazione di contatori privati.]

⁷¹ [Si tratta, cioè, di apparecchi diversi dai misuratori, installati ai sensi del RSII, dal Gestore per effettuare la rilevazione dei consumi idrici e la conseguente fatturazione.]

⁷² [PA afferma che, nel caso dei condòmini, la sospensione del flusso è sostituita dalla limitazione del flusso a prescindere dalla presenza o meno al loro interno di soggetti residenti.]

della facoltà contrattuale dell'eccezione d'inadempimento, ex articolo 1460, cod. civ.⁷³, ed opera in pendenza del contratto (e dunque non può che precedere la risoluzione/azione di recupero del credito), al fine di non aggravare il pregiudizio della parte adempiente, costretta ad adempiere nonostante l'inadempimento della controparte⁷⁴.

44. PA sostiene che gli importi delle fatture condominiali, per le quali, in caso di morosità, accorda sempre la possibilità di pagamenti rateali/piani di rientro, sono dovuti dal condominio e, dunque, da tutti i condòmini - sebbene quelli solventi possano essere escussi solo dopo l'escussione di quelli morosi - e che le azioni che il Gestore pone in essere in presenza di un mancato pagamento di una parte della fattura sono effettuate in esecuzione dell'articolo 45 del RSII, mentre quelle che il Gestore può intraprendere nei confronti del condòmino moroso possono avvenire solo nella fase esecutiva, come sancito dalla legge n. 220/2012.

45. Nella fase precedente a quella esecutiva il Gestore non avrebbe pertanto alcun titolo per rivolgere azioni nei confronti dell'utente indiretto dal momento che questi non ha nessun rapporto contrattuale con il Gestore e che la legge non prescrive che prima di avvalersi dell'eccezione di inadempimento si debba escutere il condòmino moroso⁷⁵.

46. Avuto riguardo, in particolare, al cd. cassetting, la Parte, nel corso dell'audizione svoltasi il 27 febbraio 2019⁷⁶, ha sostenuto che si tratta di un'attività resa obbligatoria dal regolatore locale, che impone di informare i singoli condòmini dell'insolvenza che comporta la riduzione del flusso idrico (vedi articolo 4, comma 4, del RSUR, *cit.* al precedente punto n. 32). Nel caso di specie, il Gestore ha ritenuto, quale modalità più idonea e rispettosa della *privacy*, di inserire la comunicazione oggetto di contestazione nelle apposite cassette postali dei singoli condòmini.

47. Secondo PA, poi, non adottare le misure pre-giudiziali (cassetting, riduzione/sospensione della fornitura al superamento di una soglia predeterminata — 100/150 euro) significherebbe rinunciare ad una tutela del gestore prevista dalle norme regolamentari e aumenterebbe certamente il tasso di morosità a discapito dell'intera collettività⁷⁷. È, infatti, preoccupazione del regolatore cercare di contenere il fenomeno della morosità perché essa rappresenta una componente di costo per l'utente finale e quindi più bassa è la morosità più basse sono le tariffe⁷⁸.

48. Peraltro, l'aumento del debito si ripercuoterebbe sui condòmini solventi, essendo il debito condominiale unitario e, in ipotesi di recupero coattivo del credito, gli stessi sarebbero chiamati a corrispondere, seppure a seguito dell'escussione dei morosi, i relativi importi. I condòmini solventi hanno quindi interesse ad essere informati dell'esistenza della morosità e il cassetting non ha la finalità di indurre al pagamento di importi non dovuti o di recuperare velocemente il credito.

49. Avuto riguardo, nel caso di specie, alla consistenza del credito, PA osserva che nel caso dei condòmini l'importo relativo alla morosità va inteso considerando il numero delle unità che li compongono. Moltiplicando il valore medio preso a riferimento (circa 100 €) per il numero medio di unità ([1-20]), si ottiene un importo totale pari a circa [500-2000] euro, quindi un importo non esiguo.

50. PA ribadisce poi che i pagamenti parziali non autorizzati, spontaneamente eseguiti dal letturista in mancanza di accordo con il Gestore, potrebbero al più riguardare casi residuali, mentre quelli espressamente autorizzati dal Gestore con piani di rateizzazione rappresentano la prassi consolidata⁷⁹.

51. Peraltro, i pagamenti parziali non consentono di risalire ai nominativi dei condòmini morosi né la possibilità di ottenere tali nominativi può avere alcuna rilevanza ai fini della misura preventiva della riduzione del flusso, dal

⁷³ [Art. 1460 cod. civ.: "Nei contratti con prestazioni corrispettive, ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria, salvo che termini diversi per l'adempimento siano stati stabiliti dalle parti o risultino dalla natura del contratto. Tuttavia non può rifiutarsi la esecuzione se, avuto riguardo alle circostanze, il rifiuto è contrario alla buona fede".]

⁷⁴ [Peraltro, in materia di somministrazione, la sospensione è prevista dall'art. 1565 c.c. (Se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso) che, secondo PA, allarga l'ambito di operatività del rimedio previsto dall'art. 1460 c.c. a vantaggio del somministrante consentendogli espressamente la sospensione dell'erogazione anche se l'inadempimento è di lieve entità; la sola salvaguardia dell'inadempiente contro il rischio di un'improvvisa interruzione della fornitura è costituita dall'onere di preavviso. L'exceptio non adimpleti contractus opera, poi, non soltanto nell'ipotesi di integrale inadempimento della controparte, ma anche quando vi sia stato un adempimento soltanto parziale, sempre che sussista adeguatezza tra la parte non eseguita dal contraente adempiente e l'entità dell'inadempimento dell'altro contraente.]

⁷⁵ [In questa fase, pertanto, non verrebbe in rilievo il beneficium excussionis stabilito dalla legge n. 220/12 che prevede, appunto, la preventiva escussione del condòmino moroso, poiché il recupero del credito attiene alle azioni legali che vengono poste in essere in un momento successivo e che si attivano, di prassi, con la notifica del decreto ingiuntivo. La fattispecie contemplata dalla norma è, dunque, rappresentata dalle azioni giudiziali volte alla riscossione del credito che, peraltro, conferma la possibilità di escutere, seppure in seconda battuta, i condòmini in regola con il pagamento delle quote.]

⁷⁶ [Cfr. doc. n. 44, di cui all'indice del fascicolo.]

⁷⁷ [Cfr. doc. n. 44, di cui all'indice del fascicolo, verbale di audizione di PA.]

⁷⁸ [La percentuale massima di riconoscimento del costo di morosità, ai fini della determinazione della tariffa, è pari al 3,8% ed è indicato nell'art. 30 "Trattamento dei costi di morosità" dell'Allegato A alla delibera ARERA n. 664/2015/R/idr. Cfr. il doc. n. 49, di cui all'indice del fascicolo, con il quale PA ha rettificato il dato inizialmente riportato nel verbale di audizione di PA, doc. n. 44.]

⁷⁹ [PA evidenzia che, sotto il profilo giuridico, è noto che il creditore possa rifiutare una prestazione che sia quantitativamente inferiore a quanto dovuto, seppure si tratti di una prestazione che per sua natura sia suscettibile di frazionamento in parti, ciascuna capace di conservare in proporzione il valore e la funzione economica dell'intero adempimento. Secondo PA, una modalità di adempimento mediante plurimi pagamenti parziali non potrebbe essere unilateralmente imposta al creditore e presuppone in ogni caso un accordo tra le parti (art. 1181 c.c.). In mancanza di un accordo non equivoco, non può bastare un isolato atteggiamento di tolleranza a considerare esistente un comportamento concludente di autorizzazione del pagamento parziale al fine della rinuncia all'exceptio non adimpleti.]

momento che per le utenze condominiali non è possibile la disalimentazione selettiva. A tale situazione potrebbe avviarsi in caso di richiesta del condominio di singolarizzazione delle utenze condominiali⁸⁰.

52. La costituzione di singole utenze per ciascun condomino è già stata introdotta nel RSII, all'articolo 21-ter "Collocazione del misuratore per l'utenza condominiale", in cui si prevede che, per i nuovi allacciamenti, dovranno essere presenti esclusivamente utenze singole con misuratori collocati al limite tra la proprietà pubblica e la proprietà privata⁸¹.

53. PA evidenzia, poi, che l'Autorità, con provvedimento n. 19618 del 2009, (PS166, poi confermato dal Tar del Lazio), ha ritenuto illecita la condotta di un gestore che, prima di procedere alla sospensione, non forniva un'adeguata ed esaustiva informativa a tutti i condomini⁸².

54. L'attività di cassetting svolta da Publiacqua è effettuata proprio per informare sullo stato di morosità e sulle sue conseguenze in caso di mancato saldo (indicando una data certa) da parte di tutti i singoli condòmini.

55. Se fosse eliminato il cassetting e si imponesse al Gestore di adire per ogni condòmino moroso le vie giudiziarie, si verificherebbe un aumento del carico delle procedure giudiziali per un numero verosimilmente pari ai condomini cassettingati e un maggior costo per tutti i condomini pari alle spese legali delle dette procedure, non essendo certo che il singolo condòmino moroso sia poi adempiente.

56. Per ciò che concerne, infine, i reclami riportati nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, il professionista ritiene che una compiuta lettura degli stessi non supporti le conclusioni rappresentate. In particolare, PA evidenzia la correttezza delle procedure adottate secondo quanto disposto dall'articolo 45 del RSII e dalla L. 220/12, nonché la competenza di PA solo per i consumi contabilizzati sul contatore generale.

57. Tutte le risposte fornite dal Gestore sarebbero volte ad illustrare la correttezza del proprio operato alla luce della legge sul condominio nel senso di evitare le azioni di cassetting e di successiva riduzione del flusso.

58. Alla luce di quanto evidenziato, PA ritiene che alcuna violazione dei canoni di diligenza professionale possa imputarsi al Gestore che esercita una facoltà contrattuale (il cui esercizio peraltro risulta doveroso, stante la natura di servizio pubblico locale a rilevanza economica della somministrazione idrica), conformemente alla normativa che la disciplina, nei confronti del soggetto che solo può esserne il destinatario e nel rispetto di procedure ispirate ai principi di trasparenza e massima informazione.

59. Del resto, ad avviso di PA, la condotta del Gestore non può non essere valutata nel suo complesso, anche in relazione al numero modesto di sospensioni effettivamente attuate, alla condotta del Gestore di fronte alle richieste di rateizzazioni e sospensione dell'esercizio della facoltà contrattuale, nonché alla doverosità ed utilità della funzione del cassetting.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (ARERA)

60. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore idrico, in data 5 aprile 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)⁸³, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lett. a), del D.Lgs. n. 21/2014.

61. Con nota pervenuta in data 24 maggio 2019 (prot. n. 38418 del 27 maggio 2019), la suddetta Autorità ha reso il proprio parere limitandosi a fornire elementi informativi di interesse rispetto alla tematica in oggetto, soffermandosi, in particolare, su specifici profili di competenza della stessa Autorità che saranno disciplinati da disposizioni regolatorie attualmente in fase di consultazione. Sebbene la normativa emanata dall'Autorità regoli la gestione del servizio idrico fino al punto di consegna, la medesima ha tuttavia espresso in più occasioni un preciso indirizzo con riferimento alla necessità di promuovere specifiche azioni da parte degli Enti di governo d'ambito (che potrebbero anche interessare la figura dei "letturisti") tese a favorire, nei condòmini, l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, con l'obiettivo finale di rendere l'utente più consapevole dei propri consumi.

⁸⁰ [Circostanza, invero, possibile secondo il RUC in vigore a condizione che i singoli contatori siano installati all'interno di aree condominiali accessibili da parte del personale della società ovvero posti al limite tra proprietà pubblica o privata, secondo quanto previsto dal RSII. Condizione contrattuale è che l'assemblea dei condòmini abbia deliberato la trasformazione e che ciascuno dei condòmini sottoscriva il nuovo contratto di utenza singola e l'amministratore sottoscriva il contratto per l'utenza condominiale. In tal caso, il Gestore installa contatori "derivati" e di proprietà di PA per ciascun singolo utente, i cui consumi vengono a quest'ultimo singolarmente fatturati, mentre la differenza tra i consumi portati dal misuratore generale (c.d. defalco) e la somma dei consumi dei singoli misuratori derivati, sarà fatturata al condominio.]

⁸¹ [Anche lo schema del nuovo Regolamento per le utenze idriche condominiali, in corso di esame da parte di AIT, a seguito della fase di consultazione dei gestori, ha espressamente previsto l'obbligo, nei condòmini di nuova realizzazione, di stipulare un distinto contratto di fornitura per ogni unità immobiliare sottesa al condominio.]

⁸² [L'AGCM in tale Provvedimento avrebbe ritenuto illecita la condotta del professionista perché inidonea a dare compiuta informativa a tutti i condòmini. Nel provvedimento si legge: "il sollecito ed il preavviso di distacco inviati da (...) agli utenti morosi contengono informazioni piuttosto generali e non idonee a consentire all'utente finale ed effettivo della fornitura di conoscere il giorno previsto per il distacco e adeguare, conseguentemente, il proprio comportamento".]

⁸³ [Cfr. doc. n. 58 di cui all'indice del fascicolo.]

62. L'Autorità ha precisato, inoltre, che nelle more dell'adozione da parte dell'Autorità della disciplina in materia di gestione della morosità, anche relativamente alle utenze condominiali, trovano applicazione le disposizioni vigenti⁸⁴, le norme della Carta dei servizi volte al regolare il fenomeno di cui al presente parere, nonché gli altri atti emessi dall'Ente di governo d'ambito⁸⁵.

Elementi sulla condotta contestata

63. Pur non avendo ancora l'Autorità regolato le modalità di gestione della morosità nel caso di utenze condominiali, la stessa ha avviato, con la deliberazione 638/2016/R/idr, un procedimento per l'adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, in un'ottica di equità tra gli utenti⁸⁶.

64. Nell'ambito di detto procedimento, è stato avviato un ampio processo di consultazione - tuttora in corso - finalizzato, in particolare, ad illustrare gli orientamenti dell'Autorità in ordine alle misure volte a garantire l'erogazione del quantitativo minimo vitale agli utenti economicamente disagiati e agli utenti domestici residenti ancorché morosi, alle procedure di costituzione in mora, alle modalità di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora, nonché alle tempistiche e modalità con cui è possibile pervenire alla limitazione, alla sospensione, ovvero alla disattivazione della fornitura nei confronti delle utenze morose disalimentabili, anche approfondendo il tema della gestione della morosità nel caso di utenze condominiali⁸⁷. La disciplina di quest'ultimo aspetto presenta alcuni profili di criticità nel settore idrico, richiedendo un intervento regolatorio che, da un lato, tuteli anche i soggetti sottesi all'utenza condominiale e, dall'altro, prevenga eventuali comportamenti opportunistici, anche al fine di evitare che tali comportamenti pregiudichino l'efficacia delle politiche di contrasto alla morosità sottese al D.P.C.M. 29 agosto 2016⁸⁸.

65. In coerenza con le finalità da ultimo richiamate, nel documento per la consultazione 80/2018/R/idr l'Autorità ha espresso l'intenzione di prevedere che il gestore possa procedere alla disalimentazione per morosità delle utenze condominiali solo ove non sia tecnicamente possibile limitare, sospendere o disattivare selettivamente la fornitura del singolo condòmino moroso⁸⁹.

66. In ogni caso, anche nel più recente documento per la consultazione 158/2019/R/idr, l'Autorità ha ribadito come - per garantire l'effettiva tutela delle utenze domestiche residenti e in particolare degli utenti in condizione di disagio economico e sociale - sia opportuno promuovere misure per rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva. Nel citato documento, infatti, pur tenendo conto dei molteplici vincoli di natura tecnica e delle criticità rappresentate al riguardo dai vari soggetti coinvolti, è stata evidenziata la necessità di prevedere un ruolo attivo degli

⁸⁴ *[Il fenomeno della morosità è regolato dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, dalla deliberazione 655/2015/R/idr recante la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato", in particolare, agli artt. 12 e 13 dell'Allegato A, concernenti tempi e modalità di riattivazione della fornitura in seguito alla disattivazione per morosità.]*

⁸⁵ *[Nel caso in questione si tratta, prevalentemente, del Regolamento servizio ripartizione e pagamento consumi utenze raggruppate (RSUR) emanato nell'aprile 2011 dall'Autorità di Ambito Territoriale ottimale n. 3 - Medio Valdarno (oggi sostituita dall'Ente di governo dell'Ambito unitario - AIT, Autorità Idrica Toscana).]*

⁸⁶ *[Tale deliberazione ha innovato il precedente procedimento di cui alla deliberazione 87/2013/R/idr, con la quale peraltro erano state emanate prime "disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili", ritenendo necessario che l'eventuale sospensione della fornitura dovesse avvenire nel rispetto della normativa pro tempore vigente a tutela dell'utenza. Nelle more del completamento del procedimento avviato per la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, con il comunicato del 14 gennaio 2019, l'Autorità ha, da ultimo, fornito chiarimenti "circa la non disalimentabilità del servizio idrico per gli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale e per le utenze relative ad attività di servizio pubblico".]*

⁸⁷ *[Come precisato nel documento per la consultazione 603/2017/R/idr, "nel caso delle utenze condominiali, in assenza di un rapporto contrattuale diretto tra il consumatore finale e il gestore del SII, l'Autorità è orientata a ritenere che l'interlocutore del gestore medesimo sia rappresentato dal condominio ovvero dall'utenza condominiale, (...) rappresentata dall'amministratore di condominio, a cui andranno applicate le procedure in materia di messa in mora e sospensione della fornitura".]*

⁸⁸ *[Il D.P.C.M. 29 agosto 2016 - considerando che "l'interruzione della somministrazione di acqua all'utente moroso deve tener conto di molteplici fattori di varia natura, da quelli alimentari, igienico sanitari e di tutela della salute e delle tipologie di utenze, a quelli di tutela della risorsa fino alla necessità di copertura dei costi del servizio a garanzia dell'equilibrio economico finanziario della gestione" - ha in particolare:*

- introdotto, all'articolo 3, comma 1, specifiche previsioni volte alla definizione delle "utenze morose non disalimentabili" (ossia quelle a cui "in nessun caso è applicata la disalimentazione del servizio"), prevedendo, tra l'altro, che , la sospensione della fornitura sia applicata:

a) "per le utenze domestiche residenti morose [diverse da quelle in documentato stato di disagio economico sociale], soltanto successivamente al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata, come determinata [dall'Autorità]; b) per tutte le utenze morose, solo successivamente alla regolare messa in mora degli utenti da parte del gestore e all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito" (articolo 4, comma 1) e che, a tutela dell'utente, in riferimento alla sospensione, l'Autorità, tra l'altro, stabilisca: a) gli obblighi di comunicazione all'utenza da parte del gestore prima di procedere alla sospensione del servizio; b) le forme di rateizzazione che il gestore dovrà adottare per la definizione di piani di rientro in caso di morosità; c) le modalità di riattivazione del servizio in caso di sospensione; d) le modalità di reintegro da parte dell'utente del deposito cauzionale escusso dal gestore, privilegiando forme di rateizzazione con addebito in fattura (articolo 4, comma 2).]

⁸⁹ *[Nello specifico, al punto 3.12 del documento per la consultazione 80/2018/R/idr, l'Autorità ha precisato che "Per quanto riguarda la disalimentazione per morosità delle utenze condominiali - utenze aggregate, dotate di un unico misuratore - si ritiene che tale procedura possa essere adottata dal gestore, solo ove tecnicamente impossibile limitare, sospendere o disattivare selettivamente la fornitura del singolo condòmino moroso, ciò al fine di contemperare la tutela della generalità degli utenti buoni pagatori con la tutela degli utenti domestici residenti e, in particolare, degli utenti in condizione di disagio economico sociale". Tuttavia detto orientamento non ha trovato la condivisione di molti dei partecipanti alla consultazione, i quali hanno auspicato, tra l'altro, l'adozione di una disciplina specifica per la gestione della morosità nel caso di utenze condominiali, anche sviluppando "meccanismi che rendano compatibile la parziarietà delle obbligazioni dei singoli condòmini con il sistema di responsabilità sussidiaria".]*

Enti di governo d'ambito, al fine di richiedere al gestore di promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare con l'obiettivo finale di rendere l'utente più consapevole dei propri consumi e ridurre possibili effetti di *free riding*.

67. Alla luce degli approfondimenti svolti, l'Autorità è orientata ad impostare una disciplina della morosità nel caso di utenze aggregate che, in una prima fase, in attesa che possa essere attuata la procedura di disalimentazione selettiva, preveda l'impossibilità per il gestore di rifiutare i pagamenti parziali e, di conseguenza, il divieto per quest'ultimo di limitare/sospendere ovvero disattivare la fornitura all'intero condominio nel caso in cui tali pagamenti: "i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione, ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto". Al fine di evitare comportamenti opportunistici, comunque salvaguardando l'equilibrio economico finanziario della gestione in coerenza con il dettato della normativa primaria di riferimento⁹⁰, è stata altresì prospettata la contestuale introduzione della facoltà per il gestore di procedere alla limitazione o alla disattivazione della fornitura idrica nel caso in cui il condominio non provveda ad effettuare il saldo del dovuto entro 6 mesi dalla data del pagamento parziale.

68. L'Autorità ritiene che la soluzione possa essere idonea a garantire un bilanciamento tra gli interessi dei singoli condòmini solventi a non essere destinatari di richieste immediate da parte del gestore di saldare oneri derivanti dal consumo di altri soggetti morosi ed il diritto del gestore ad ottenere il pagamento del dovuto entro un congruo termine.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

69. II comportamento descritto al punto II del presente provvedimento, per i motivi che di seguito si esporranno, integra una violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

70. Alla luce della documentazione acquisita, infatti, si ritiene che le modalità adottate dal professionista per recuperare i crediti delle utenze condominiali siano aggressive in quanto idonee a condizionare indebitamente i condòmini solventi al pagamento di somme in realtà dovute dai condòmini morosi. Tale indebito condizionamento si manifesta sia nella comunicazione effettuata dal professionista, c.d. cassetinaggio, relativa alla interruzione della fornitura idrica a tutti i condòmini, in caso di insolvenza parziale di una fattura di un'utenza condominiale, sia nelle successive fasi di recupero del credito, quali la riduzione del flusso e fino alla sospensione della fornitura idrica al condominio.

71. Con riferimento alle modalità informative, rileva come la comunicazione effettuata da PA rappresenti una minaccia specificamente rivolta e con un impatto anche nei confronti dei condòmini solventi che trovano nella propria cassetta delle lettere un avviso incentrato sull'imminente interruzione della fornitura - con particolare evidenza grafica e senza alcun richiamo alla semplice riduzione del flusso che, come più volte affermato dal professionista, è la fase successiva adottata per i condòmini - se non si provvederà a sanare l'importo residuo della fattura insoluta entro un termine relativamente breve.

72. Tale modalità di comunicazione viene frequentemente utilizzata dal professionista. Infatti, nel periodo giugno 2017 - giugno 2018, più del [5-10]% delle utenze condominiali ha subito un'operazione di cassetinaggio ([3.000-5.000] operazioni su [superiori a 40.000] utenze condominiali) (vedi precedente punto n. 26). In particolare, le evidenze agli atti hanno fatto emergere che la pratica adottata da PA nei confronti dei condòmini viene attivata anche per importi esigui, inferiori a 1000 euro⁹¹.

73. Sotto il profilo degli effetti scaturenti da tale comunicazione, come le evidenze acquisite dimostrano⁹², i consumatori utenti del condominio, tra cui appunto i condòmini in regola con i pagamenti, sono stati indotti ad attivarsi accollandosi il pagamento della fattura parzialmente insoluta, al fine di scongiurare la successiva attività di riduzione del flusso e/o di sospensione del servizio di fornitura idrica⁹³. In particolare, il debito saldato a seguito del cassetinaggio, nel periodo sopra considerato, è pari al [75-80]% ([1.500-3.000] su [3.000-5.000] utenze condominiali).

74. È, altresì, inconfutabile che la procedura adottata da PA per il recupero del credito, nell'ipotesi astratta di mancato adempimento del debito residuo di tutte le fatture parzialmente onorate, si concluda inevitabilmente con la riduzione, prima, e la sospensione, poi, della fornitura idrica di tutte le unità condominiali - quindi non soltanto dei morosi - in

⁹⁰ [L'articolo 61 della legge 221/2015 prevede che nell'adottare le "direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, [l'Autorità] assicuri, tra l'altro, che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento" sostenuti per l'erogazione del servizio.]

⁹¹ [Vedi Immagine n. 1) e, a titolo esemplificativo, doc. n. 21.1.88, di cui all'indice del fascicolo.]

⁹² [Vedi i dati illustrati e le risposte di PA ai reclami ricevuti al precedente paragrafo n. 2) - Le evidenze acquisite - lettere A) e B).]

⁹³ [Cfr., a titolo esemplificativo, la e-mail doc. n. 21.1.83, di cui all'indice del fascicolo, acquisito in sede di accertamento ispettivo presso la società V. Barbagli S.r.l, in cui una società amministratrice di un condominio informa la società lettrista di quanto segue: "abbiamo ricevuto la comunicazione da parte dei condòmini che è stato effettuato il cassetinaggio da parte di Publiacqua, con la sospensione dell'erogazione dell'acqua nei prossimi giorni. Vi chiediamo urgentemente di inviarci la lista dei morosi per poter procedere all'invio di solleciti. In serata ci sarà inviato l'avviso e in base al giorno previsto, se i morosi non salderanno la loro posizione, provvederemo direttamente noi, addebitando poi le spese ai singoli. Cfr., ancora, il doc. n 39, di cui all'indice del fascicolo - Anno 2017 - cartella SR 8001102580, cit..]

numero, sulla base delle operazioni di cassetting effettuate da PA, affatto residuale (anzi, al contrario, assolutamente consistente, anche in considerazione del fatto che, come emerso dalle evidenze istruttorie, nel solo territorio fiorentino circa l'80% dei condomini sono dotati di contatori divisionali e quindi, potenzialmente soggetti a tale procedura), a dimostrazione dell'effettività della minaccia contenuta nel "cassetting" e quindi dell'indebito condizionamento derivante da questa condotta.

75. Specificamente, sempre nel periodo giugno 2017 – giugno 2018, risulta che PA abbia effettuato n. [100-200] riduzioni di flusso (di cui [10-50] in corso di esecuzione) e [1-10] distacchi, mentre ben più ampio è stato il numero di condomini, [100-500], verso i quali sono state intraprese le azioni relative alla fase della *Proposta Disconnessione (PB05)*.

76. Calcolando il numero medio di unità abitative riferibili ad un'utenza condominiale ([1-20]), dette azioni, riduzioni e distacchi, hanno coinvolto un numero altrettanto significativo di singoli consumatori che, per la maggior parte, sono regolari pagatori, aspetto di cui PA è consapevole dal momento che, sempre sulla base della documentazione acquisita, giornalmente incassa, per ogni specifica fattura, i versamenti parziali effettuati dalle società lettriste/recapitiste⁹⁴. Anche per tale verso, questi dati – confermati da numerose evidenze istruttorie – dimostrano l'effettività della minaccia e, quindi, l'indebito condizionamento esercitato nei confronti dei condòmini solventi.

77. Si consideri, peraltro, che in alcuni casi la riduzione del flusso comporta l'effetto di un vero e proprio distacco anche per i condòmini solventi⁹⁵ e che, se è vero quanto affermato da PA nelle sue memorie, circa il fatto di non conoscere i nominativi dei singoli utenti appartenenti ad un condominio (utenza raggruppata), il professionista corre il rischio di ridurre/sospendere la fornitura anche nei confronti dei residenti e/o delle persone in stato di disagio sociale (per le quali non è possibile operare il distacco) e che potrebbero addirittura essere tra i condòmini solventi del condominio.

78. Dalle evidenze agli atti non risulta, poi, alcuna azione del professionista volta a conoscere i nominativi dei morosi ed a verificare la possibilità di disalimentazione selettiva⁹⁶ come, peraltro, indicato dall'Arera nel suo documento di consultazione n. 80/2018/R/IDR del 8 febbraio 2018 e sostanzialmente confermato nel più recente documento n. 158/2019/R/IDR, laddove l'Autorità ha ribadito come sia opportuno promuovere misure per rendere applicabile tale procedura anche per garantire l'effettiva tutela delle utenze domestiche residenti e degli utenti in condizione di disagio economico e sociale⁹⁷.

79. In particolare, alla luce delle ampie risultanze istruttorie in atti, il professionista prosegue l'attività di recupero credito pre-giudiziale, nelle forme contestate in questa sede, sebbene accetti i pagamenti parziali dalle società lettriste⁹⁸ e sia quindi in grado – attraverso i medesimi soggetti – di risalire ai nominativi dei singoli utenti morosi al fine di effettuare i solleciti nei loro confronti, ovvero possa richiedere tali dati all'amministratore del condominio⁹⁹, come peraltro avviene dopo l'avvio dell'azione giudiziale¹⁰⁰. Le società lettriste, infatti, essendo incaricate della rilevazione dei singoli consumi conoscono i nominativi dei morosi e sono tenute a comunicarli quanto meno

⁹⁴ *[Contrariamente a quanto rappresentato dal professionista nelle sue memorie conclusive, laddove afferma che "i pagamenti parziali, spontaneamente eseguiti dal lettrista, in mancanza di accordo con il Gestore, potrebbero al più riguardare casi residuali (vedi precedente punto n. 501)", le evidenze agli atti hanno confermato che trattasi di prassi consolidata a dimostrazione quindi di una piena contezza dell'esistenza dei contatori divisionali e che, nell'ambito della fattura riscossa parzialmente, qualcuno abbia evidentemente pagato e qualcun altro no (Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 20.1.81, di cui all'indice del fascicolo, citato alla precedente nota n. 19).]*

⁹⁵ *[Vedi reclamo n. 2, riportato al precedente punto n. 31. Peraltro, "Se il condominio ha un'autoclave la riduzione del flusso è inutile, perché il condominio non si accorge di nulla. Dopo riduzione c'è rimozione (dopo i 60gg)" – cfr doc. n. 20.1.56. Vedi anche doc. n. 39, di cui all'indice del fascicolo, anno 2018, cartella n. SR 8001420262.]*

⁹⁶ *[Viceversa, è in atto una campagna di Publiacqua volta a promuovere la singolarizzazione delle utenze, laddove tecnicamente possibile.]*

⁹⁷ *[Si rileva, pertanto, che le tendenze e gli approcci futuri sul tema (disalimentazione selettiva per evitare la chiudibilità dei condomini) da parte del regolatore e dell'ente di governo d'ambito AIT, vanno tutte in questa direzione. PA, al contrario, nelle sue memorie, espressamente esclude la possibilità di una disalimentazione selettiva degli utenti morosi, rimanendo ancorata ad un comportamento aggressivo - che appare contrario al buon senso - e ad un'interpretazione restrittiva della legge sul condominio.]*

⁹⁸ *[Dette società lettriste effettuano per loro conto i solleciti ai singoli condòmini che non sono in regola con i pagamenti e quindi sono in possesso dei relativi dati; d'altro canto, le evidenze ispettive hanno dimostrato che alcuni amministratori si premurano subito dopo il cassetting di richiedere il nominativo dei morosi a dette società allo scopo di informare il Gestore.]*

⁹⁹ *[Numerosi documenti agli atti confermano le azioni degli amministratori volte a risalire ai nominativi dei morosi anche attraverso le società lettriste. Cfr., a titolo esemplificativo, i docc. nn. 21.1.87, 21.1.88, 21.1.95 e 21.1.96 reperibili all'interno della cartella VETTORI - SOLLECITI E CASSETTING, acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo svolto presso la sede legale di V. Barbagli S.r.l. in Firenze.)]*

¹⁰⁰ *[Peraltro, si osserva come anche l'AIT abbia invitato il professionista ad un confronto con gli amministratori per individuare i morosi prima del cassetting. Cfr. doc. n. 46 di cui all'indice del fascicolo – verbale dell'audizione di AIT - in cui essa afferma di "avere più volte invitato Publiacqua ad anticipare un confronto con gli amministratori, al fine di individuare gli utenti morosi prima ancora di pervenire all'attività di cassetting".]*

all'amministratore/delegato del condominio¹⁰¹ già al momento dell'incasso (parziale) della fattura emessa sul contatore generale (che il professionista, come più volte ribadito, comunque accetta)¹⁰².

80. Al contrario, la condotta posta in essere da PA, attraverso il cd. *cassetting* e la successiva riduzione e sospensione della fornitura dell'intera utenza condominiale, costituisce un comportamento aggressivo, non in linea con le disposizioni del Codice del Consumo, in quanto rappresenta una minaccia anche nei confronti dei condòmini solventi e non considera che il condominio è un ente di gestione dal quale PA può agevolmente recuperare il debito dei morosi.

81. Del resto, la documentazione agli atti ha evidenziato come nell'ambito del dibattito interno alla stessa società, l'ipotesi di una procedura che eviti la *chiusura* dei condòmini – auspicata da AIT - sia percorribile (e con previsione di buoni risultati) prescindendo dalle azioni stragiudiziali e dal distacco della fornitura, mediante il recupero del (legittimo) credito del Gestore direttamente dai *cattivi pagatori* e, soltanto dopo, in via sussidiaria, dai condòmini solventi (vedi precedente paragrafo n. 34)¹⁰³.

82. Quanto qui richiamato risponde di per sé all'eccezione del professionista svolta nel corso di tutta l'istruttoria e, in particolare, nelle proprie memorie difensive, rispetto all'unicità dell'utenza condominiale e della prestazione nonché alla circostanza che il gestore non possa agire nei confronti del condòmino moroso se non nella fase esecutiva/giudiziale.

83. Sul punto rileva in particolare la nuova disciplina relativa alla legge sul condominio, che ha precisamente stabilito il cd. *beneficium excussionis* a favore dei condòmini solventi, prevedendo che *i creditori non possono agire nei confronti degli obbligati in regola con i pagamenti, se non dopo l'escussione degli altri condòmini*.

84. Anche a voler ritenere, *quod non*, che tale disciplina riguardi solo la fase giudiziale, è chiaro che la *ratio* sottesa alla norma in riferimento altro non possa essere che a favore dei condòmini solventi nel senso di evitare anche il danno (nel caso di specie, l'interruzione della fornitura idrica) che inevitabilmente dovrebbero sopportare, nel corso della fase che precede l'azione giudiziale, coloro che, normalmente, adempiono alle proprie obbligazioni e che la legge ha inteso chiaramente preservare.

85. Sul punto, peraltro, rileva ancora che il pagamento della fattura, seppur parziale, è indice inequivocabile della presenza di buoni pagatori all'interno dell'utenza raggruppata, rispetto ai quali la fornitura di acqua al condominio effettuata da PA costituisce un bene *divisibile* che è corretto remunerare *pro quota* almeno fino a quando non scatti il principio della sussidiarietà una volta accertata, *giudizialmente*, l'impossibilità di recuperare le somme di spettanza dei condòmini non solventi¹⁰⁴.

86. Non può quindi in alcun modo giustificarsi la pretesa del professionista nei confronti dei condòmini solventi, anche se svolta nella fase pre-giudiziale, di svolgere azioni ben più ampie e diverse da quelle specifiche ed espresse attività di recupero del credito previste dalla legge. Né tantomeno tale pretesa può giustificarsi allorquando sia accompagnata da una comunicazione che minaccia il distacco della fornitura all'intero condominio e poi prosegua nella riduzione del flusso e finanche alla sospensione della fornitura, svolta nell'intento di recuperare velocemente un credito *bypassando* le specifiche modalità previste dalla legge e indebitamente condizionando, in modo aggressivo, la libertà di scelta dei condòmini solventi.

87. Le evidenze ispettive, inoltre, confermano e dimostrano l'interesse del professionista al mantenimento dell'attuale procedura di recupero del credito nei confronti dei condòmini (soggetti debitori facilmente rintracciabili e rispetto ai quali il rischio di insolvenza è plausibilmente molto basso), in quanto significativamente idonea ad influenzare i consumatori (condòmini solventi) ad effettuare immediatamente il pagamento della fattura parzialmente insoluta (a

¹⁰¹ [(Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 21.1.60, di cui all'indice del fascicolo, e la sottocartella Solleciti Barbagli reperibile all'interno della cartella [omissis], acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo svolto presso la sede legale di V. Barbagli S.r.l. in Firenze).]

¹⁰² [E ciò nonostante il RSII preveda che "i corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro la data di scadenza specificata nella fattura e che non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore".]

¹⁰³ [Al contrario, come emerge, ad esempio, da quanto affermato da PA nelle sue memorie conclusive in riferimento al reclamo n. 2 - e cioè che l'utente indiretto paga la sua bolletta di ripartizione al letturista e non al gestore ma per essere in regola con i pagamenti è necessario saldare alla scadenza la fattura generale emessa da Publiacqua (vedi precedente punto n. 31 e la nota n. 34) -, il professionista tende a riversare sui condòmini, anche se in regola con i pagamenti, la responsabilità del mancato saldo dell'intera fattura.]

¹⁰⁴ [In proposito, sempre nelle note alla bozza di Regolamento per le utenze idriche condominiali l'AIT, riassume il contenuto della sentenza delle Sezioni Unite Civili della Corte di Cassazione n. 9148 del 08/04/2008, in cui, tra l'altro, si rileva che " (...) anche per "esigenze di giustizia sostanziale", il creditore, dopo avere conseguito nel processo "la condanna dell'amministratore, quale rappresentante dei condòmini,.... può procedere all'esecuzione individualmente nei confronti dei singoli, secondo la quota di ciascuno". L'AIT ricorda inoltre che il criterio della parziarietà è stato recentemente confermato dall'ordinanza della Corte di Cassazione n°3636 del 17/01/2014, dalla sentenza della Corte di Cassazione n°6282 del 27/03/2015 (che lo chiama "principio quotista", ammettendone tuttavia la derogabilità per volontà delle parti), dalla sentenza della Corte di Cassazione n°7275 del 10/04/2015 (che parla di "plurime obbligazioni parziarie"), dalla sentenza della Corte di Cassazione n°199 del 09/01/2017 (che cita l'art. 63 disp. att. Cod. Civ., chiamandolo "meccanismo di garanzia"), dall'ordinanza della Corte di Cassazione n°14530 del 09/06/2017 (che parla di "obbligazione soggettivamente complessa" e di coesistenza del debito condominiale e del debito di ciascun condòmino, tenuto "in ragione e nella misura" della sua partecipazione) e, infine, dalla sentenza della Corte di Cassazione n°22856 del 29/09/2017 in cui vengono approfondite le modalità operative di riscossione dei crediti, spiegando che, se il creditore si rivolge ad un singolo condòmino, pretendendo (illegittimamente) l'adempimento totale, l'intimato si potrà opporre, dimostrando "l'esatta misura" della sua quota.]

causa di altri condòmini morosi) a fronte della minaccia della sospensione della fornitura¹⁰⁵ anche, in alcuni casi, in presenza di contestazioni¹⁰⁶.

88. Tale condotta non appare in alcun modo sostenibile per fronteggiare la morosità del professionista, e ciò per due ordini di ragioni: la prima, in quanto il tasso di morosità dei condòmini è significativamente inferiore al tasso medio delle utenze del professionista - e ancor di più al tasso di morosità riconosciuto in tariffa (vedi precedente nota n. 85) - la seconda, in quanto proprio per i crediti dei condòmini, come detto, gli strumenti di garanzia offerti dalla legge (in particolare la più volte richiamata legge n. 220/2012 e, specificamente, la responsabilità sussidiaria degli altri condòmini) già forniscono un quadro di ampia garanzia per il recupero totale del credito¹⁰⁷, tale da non giustificare alcuna forma di indebito condizionamento nelle modalità attualmente esercitate da PA.

89. Va parimenti respinta l'osservazione che tale condotta sarebbe prevista dal regolamento RSUR del Gestore, approvato da AIT.

90. Sul punto, in via preliminare si rileva che il RSRU risale ad epoca antecedente (aprile 2011) alla legge sul condominio (dicembre 2012) la quale, proprio in tema di recupero del credito in caso di morosità dei condòmini, è, come sopra specificato, chiaramente volta a preservare i buoni pagatori, ponendo la procedura di recupero prevista nel citato RSUR in una posizione di antinomia.

91. In ogni caso, si osserva che la disposizione regolamentare non obbliga alla condotta oggetto di esame, in quanto offre una scelta a PA in merito alle modalità attraverso le quali *informare* i condòmini del mancato saldo delle fatture emesse, laddove indica che la "*comunicazione avverrà mediante avviso da affiggere all'ingresso del condominio interessato dalla morosità o in altre forme ritenute idonee dal Gestore*"¹⁰⁸.

92. Peraltro, le successive versioni del RSII - da ultimo quella adottata dal Gestore a partire dal 1° gennaio 2017 (vedi precedente punto n. 32) - non prevedono l'attività di cassetinaggio, ma soltanto che "*Precedentemente alla diffida ad adempiere il Gestore ha la facoltà di sollecitare bonariamente il pagamento delle fatture scadute*"¹⁰⁹.

93. Da ultimo, si osserva la piena competenza dell'Autorità a valutare le condotte in esame, poste in essere da PA, nei confronti della generalità degli utenti del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale di competenza, conformemente alle norme in materia di pratiche commerciali scorrette, di cui al Codice del Consumo, anche nei settori regolati. In particolare, tale competenza, in assenza di un conflitto tra la disciplina a tutela del consumatore e specifiche norme settoriali di derivazione comunitaria, è stata da ultimo ribadita dalla Corte di Giustizia (CGE) con l'ordinanza del 14 maggio 2019¹¹⁰.

94. Inconferente, infine, il richiamo al precedente provvedimento PS166 - ACEA - Distacco Fornitura Acqua - atteso che il provvedimento *de quo* è stato deliberato (12 marzo 2009) in epoca ben antecedente all'entrata in vigore della legge sul condominio e riguardava il contenuto di un avviso che si mostrava carente di elementi essenziali nell'informazione resa ai condòmini consumatori (quali l'esistenza di una situazione di morosità, un termine per regolarizzare la posizione e il preavviso di distacco della fornitura a una certa data in assenza di regolarizzazione)¹¹¹, circostanza ben diversa rispetto all'attuale contestazione che concerne le modalità aggressive attraverso le quali oggi il professionista, anche alla luce della novella legislativa del 2012, reclama il proprio credito anche a coloro che morosi non sono.

95. Alla luce di quanto esposto, si ritiene pertanto che la condotta posta in essere da PA, consistente nella minaccia di distacco della fornitura idrica all'intero condominio, nella successiva riduzione del flusso e quindi nella sospensione della fornitura, c.d. slaccio, nei casi di morosità di uno o più dei condòmini, si configuri come una pratica commerciale

¹⁰⁵ [Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 21.1.83, citato alla precedente nota n. 100.]

¹⁰⁶ [Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 12, di cui all'indice del fascicolo, relativa ad una richiesta di intervento dove, tra l'altro, si precisa che a fronte di contestazioni relative all'erronea fatturazione di consumi inoltrate ad una società letturista, " (...) la Società Publiacqua SpA inviava comunicazione al condominio di (...), con cui, dietro espresso invito a contattare [la società letturista], denunciava il mancato pagamento di alcune fatture del servizio idrico integrato relative all'utenza intestata al condominio e conseguentemente minacciava la limitazione o interruzione della fornitura idrica. A seguito di ciò, il segnalante "(...) informava Publiacqua della controversia esistente (..) e [chiedeva] di voler attendere la risoluzione della controversia prima di prendere relativi provvedimenti. Nel caso di specie, il segnalante conclude la sua richiesta di intervento evidenziando che "Publiacqua (...), nonostante fosse stata informata prontamente delle problematiche pendenti, ha avviato, e comunque non ha arrestato, le procedure di fatturazione e di recupero del credito, insistendo nell'inviare solleciti di pagamento, preavvisi di distacco della fornitura nei confronti degli utenti interessati, peraltro fornendo informazioni generiche sulle presunte morosità del condominio senza precisare quali fatture risultavano insolute".]

¹⁰⁷ [L'obbligo sussidiario dei condòmini in regola è lo strumento di garanzia dei diritti del creditore, senza che ciò influisca minimamente sulla tipologia della responsabilità: ciascun condòmino è obbligato in via primaria esclusivamente per la sua quota ed è obbligato in via secondaria (cioè come garante) per le quote di coloro che sono inadempienti.]

¹⁰⁸ [Art. 4, comma 4, del RSUR]

¹⁰⁹ [Cfr. art. 45 del RSII.]

¹¹⁰ [Cfr. Ordinanza citata nella cause riunite da C-406/17 a C-408/17 e C-417/17.]

¹¹¹ [E ciò a maggior ragione laddove si consideri che oggetto della fornitura è un bene primario della vita, quale l'acqua, la cui cessazione di erogazione non può essere disposta dal fornitore (...), senza la raggiunta certezza in ordine alla consapevolezza del consumatore (il singolo condòmino) dell'esistenza della morosità, della necessità di sanarla, delle conseguenze del perdurante inadempimento, della data oltre la quale il "bene primario acqua" non gli sarà più reso disponibile. Cfr. sentenza n. 4680/2011 del Tar Lazio che ha confermato il provvedimento.]

aggressiva, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente i condòmini, che hanno già adempiuto la propria obbligazione, al pagamento del debito residuo del condominio, al fine di scongiurare l'interruzione della fornitura idrica. PA, infatti, non esperisce preventivamente le iniziative volte all'escussione del credito nei confronti dei condòmini morosi, così come previsto dalla legge 220/2012, né, peraltro, effettua alcun tentativo volto a verificare la possibilità, laddove tecnicamente possibile, di procedere alla limitazione, sospensione o disalimentazione selettiva della fornitura del singolo condòmino moroso.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

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

98. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista, società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, territorio che interessa 4 province della Toscana (Firenze Prato, Pistoia e Arezzo), servendo 46 comuni in cui risiedono oltre 1.300.000 abitanti. Secondo l'ultimo bilancio disponibile (31 dicembre 2017), la società ha realizzato un fatturato pari ad € 235.511.718 per ricavi delle vendite e delle prestazioni ed un utile di esercizio pari ad € 24.740.073.

99. Sempre con riferimento alla gravità, secondo quanto affermato dal professionista, il numero di utenze condominiali servite supera le 40.000, all'interno delle quali il numero medio di utenti è superiore a 10, potendosi pertanto ritenere ampia la portata della pratica in oggetto che potenzialmente coinvolge un numero elevatissimo di consumatori (condòmini solventi). In quest'ambito, rileva il consistente numero di operazioni di cassetinaggio ([3.000-5.000] effettuate dal professionista nel periodo giugno 2017 - giugno 2018, pari a più del [5-10]% delle utenze condominiali servite. In particolare, il debito saldato a seguito del cassetinaggio, nel lasso di tempo considerato, è risultato pari al [75-80]% ([1.500-3.000] su [3.000-5.000] utenze condominiali). L'effetto evidente prodotto dal cassetinaggio e dalle successive fasi della procedura di morosità quali phone collection, la riduzione del flusso e l'interruzione della fornitura - e che contribuisce a connotare la pratica di particolare aggressività - è pertanto quello di costringere i consumatori in regola con i propri pagamenti alla corresponsione di ulteriori somme da essi non dovute al fine di evitare un pregiudizio ancora maggiore, consistente nell'interruzione della fornitura di un bene essenziale per la vita quale l'acqua, senza che il professionista esperisca alcuna iniziativa volta al recupero del proprio credito rivolta direttamente nei confronti dei condòmini morosi.

100. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno a far data dal 4 aprile 2017 (data in cui è pervenuta all'Autorità la prima segnalazione) ed è tuttora in corso.

101. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Publiacqua S.p.A. nella misura di 2.000.000 € (due milioni di euro).

RITENUTO, pertanto - anche alla luce del parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) - sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto idonea a condizionare indebitamente al pagamento del debito residuo del condominio, al fine di scongiurare l'interruzione della fornitura idrica, i condòmini che hanno già adempiuto la propria obbligazione, falsando in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio (condòmino solvente) in relazione al servizio offerto dal professionista (la fornitura idrica);

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Publiacqua 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) di irrogare alla società Publiacqua S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 2.000.000 € (duemilioni di euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

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

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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli