

PS10987B - PUBLIACQUA-PROBLEMI DI FATTURAZIONE

Provvedimento n. 31594

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 giugno 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10987 del 6 dicembre 2018, con la quale è stata contestata a Publiacqua S.p.A. la violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo;

VISTI gli atti del procedimento e, in particolare, il provvedimento del 12 giugno 2019, n. 27812, con il quale è stato deliberato che la pratica commerciale descritta al punto II del citato provvedimento, posta in essere da Publiacqua S.p.A., costituisce una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, ne è stata vietata la diffusione o reiterazione ed è stata, altresì, disposta l'irrogazione nei confronti di Publiacqua S.p.A. di una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.000.000 € (due milioni di euro);

VISTA la sentenza del Consiglio di Stato del 28 giugno 2024, n. 5716, che, in riforma della sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio n. 7720/2021, ha annullato il suddetto provvedimento del 12 giugno 2019, n. 27812, stante l'illegittimità "del Regolamento sulle procedure istruttorie dell'AGCM di cui alla delibera n. 25411 del 1° aprile 2015, nella parte in cui non prevede la "sostanziale" doverosità dell'audizione innanzi al Collegio decidente nei procedimenti aventi ad oggetto sanzioni alle quali si debba riconoscere natura "afflittiva", quantomeno laddove il soggetto interessato - esposto a sanzione obiettivamente onerosa - ne faccia esplicita richiesta (ciò soprattutto tenuto conto della mancanza di una formale contestazione c.d. CRI presente invece nelle procedure sanzionatorie antitrust)";

VISTO il provvedimento dell'Autorità dell'11 dicembre 2024, notificato a Publiacqua S.p.A. in data 13 dicembre 2024, con il quale è stata disposta la riapertura del procedimento PS10987, al fine di rinnovare l'istruttoria attraverso la regressione della stessa alla fase immediatamente precedente la relativa chiusura, fatti salvi gli atti endoprocedimentali precedenti;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 27 gennaio 2025, con la quale la società Publiacqua S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 25 marzo 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Publiacqua S.p.A. (nel prosieguo anche "Publiacqua", "Società" o "Professionista"), p. iva 05040110487, gestore del servizio idrico integrato (di seguito, "SII") nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo. Nell'esercizio 2023, la Società ha realizzato un fatturato pari a circa 300 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la pratica commerciale, posta in essere da Publiacqua, consistente nella minaccia di distacco della fornitura idrica all'intero condominio nei casi di morosità di uno o più dei condòmini, in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.

Sulla base di quanto lamentato dai consumatori, nonostante le utenze servite dal Professionista fossero dotate di contatori singoli in grado di determinare le responsabilità del mancato pagamento delle fatture in capo all'effettivo utente moroso, Publiacqua minacciava l'interruzione della fornitura idrica all'intero condominio (incluso, quindi, anche agli utenti regolarmente solventi), in ragione dell'omesso pagamento di importi riferibili ad uno o più condòmini. In tali casi, Publiacqua depositava nella cassetta delle lettere di tutti i singoli condòmini delle comunicazioni recanti la suddetta minaccia di interruzione (c.d. cassettaggio).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

a. L'iter del procedimento

3. Il Consiglio di Stato, con sentenza del 28 giugno 2024, n. 5716, in riforma della sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio n. 7720/2021, ha annullato il provvedimento sanzionatorio del 12 giugno 2019, n. 27812, e ha imposto all'Autorità di rinnovare l'istruttoria.

4. Con provvedimento dell'11 dicembre 2024, comunicato a Publiacqua in data 13 dicembre 2024, l'Autorità ha, quindi, disposto la riapertura del procedimento PS10987, al fine di rinnovare l'istruttoria attraverso la regressione della stessa alla fase immediatamente precedente la relativa chiusura, fatti salvi gli atti endoprocedimentali precedenti.

5. Il 27 gennaio 2025 Publiacqua ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni¹, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata il 25 marzo 2025².

6. Publiacqua ha avuto accesso agli atti in data 11 febbraio 2025³.

7. In data 2 aprile 2025, è stata comunicata al Professionista la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento⁴.

8. In data 28 aprile 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, "ARERA"), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo⁵ che è pervenuto il successivo 11 giugno 2025⁶.

b. Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista

9. In attuazione della decisione del Consiglio di Stato, l'Autorità ha rinnovato l'istruttoria, disponendo la riapertura del procedimento PS/10987 e la regressione alla fase immediatamente precedente la relativa chiusura, fatti salvi gli atti endoprocedimentali precedenti.

10. Dalla documentazione già acquisita emergeva, infatti, l'aggressività delle modalità adottate dal Professionista per recuperare i crediti delle utenze condominiali, idonee a condizionare indebitamente i condòmini solventi al pagamento di somme in realtà dovute dai condòmini morosi: tale indebito condizionamento si manifestava sia nella comunicazione effettuata dal Professionista (c.d. cassetting), relativamente all'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.

11. Con riferimento alle modalità informative, rilevava che la comunicazione effettuata da Publiacqua rappresentasse una minaccia specificamente rivolta e incidente anche nei confronti dei condòmini solventi, che trovavano nella propria cassetta delle lettere un avviso principalmente incentrato sull'imminente interruzione della fornitura qualora non si fosse provveduto a sanare l'importo residuo della fattura insoluta entro un termine relativamente breve.

12. Inoltre, risultava evidente l'omessa diligenza del Professionista, che non aveva adottato alcuna misura volta a conoscere i nominativi dei morosi e a verificare la possibilità di disalimentazione selettiva.

13. A seguito della riapertura, Publiacqua ha presentato una proposta di impegni contenente alcuni elementi integrativi e migliorativi delle disposizioni a tutela dei consumatori introdotte dalla regolazione *medio tempore* sopravvenuta, come rappresentata:

i) dalla delibera del 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, in tema di regolazione della morosità nel SII (c.d. REMSI);

ii) dal Regolamento del SII approvato dall'Autorità Idrica Toscana⁷, vigente dal 1° luglio 2022 e conforme alla predetta delibera ARERA.

14. Giova illustrare succintamente che, con particolare riferimento alle utenze idriche condominiali, le due fonti regolamentari, pur legittimando il gestore idrico a ridurre o sospendere la fornitura in presenza di morosità, stabiliscono precisi vincoli procedurali.

15. La delibera ARERA n. 311/19, agli articoli 3 e 4, consente al gestore di attivare la procedura di costituzione in mora solo dopo l'invio di un sollecito bonario di pagamento (rispettivamente decorsi almeno venticinque e dieci giorni dalla scadenza della fattura non saldata) e solo dopo la risposta a eventuali reclami pendenti; nel successivo articolo 5 sono disciplinate le modalità di rateazione degli importi oggetto di costituzione in mora.

16. Ai sensi dell'articolo 7, comma 6, della medesima delibera, per quanto attiene alle morosità delle utenze condominiali, il gestore: i) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione e pari almeno alla metà (50%) dell'importo complessivamente dovuto; ii) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora il saldo dell'importo dovuto non sia effettuato entro sei mesi dall'avvenuto pagamento parziale.

17. Il Regolamento del SII dell'Autorità Idrica Toscana, inoltre, reca puntuali disposizioni in tema di gestione delle morosità condominiali, prevedendo la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto soltanto in relazione alle utenze morose e consentendo, in caso di costituzione in mora del condominio (qualora all'utenza condominiale non siano sottese utenze con contratti riferiti alle singole unità immobiliari), l'avvio delle procedure di limitazione,

¹ [Cfr. comunicazione del 27 gennaio 2025, prot. n. 5706.]

² [Cfr. comunicazione del 25 marzo 2025, prot. n. 21793.]

³ [Cfr. comunicazione dell'11 febbraio 2025, prot. n. 9850.]

⁴ [Cfr. comunicazione del 2 aprile 2025, prot. n. 24444.]

⁵ [Cfr. comunicazione del 28 aprile 2025, prot. n. 31682.]

⁶ [Cfr. comunicazione dell'11 giugno 2025, prot. n. 46656.]

⁷ [Approvato con la deliberazione del Consiglio Direttivo n. 20 del 29 dicembre 2021 e modificato con deliberazione del n. 6 del 30 maggio 2022.]

sospensione e disattivazione della fornitura condominiale solo in difetto di pagamenti parziali, in un'unica soluzione e pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto⁸.

18. Nell'ambito degli impegni sottoposti all'Autorità, Publiacqua ha individuato le seguenti misure:

Impegno 1. Attività di c.d. "phone collection" nei confronti del solo amministratore del condominio.

19. Publiacqua, successivamente ai solleciti di pagamento già inoltrati e prima di procedere agli interventi sul contatore previsti dalla regolazione, si impegna a informare attraverso un contatto telefonico gli amministratori di condominio o i delegati condominiali (qualora si siano precedentemente censiti): i) della morosità presente sull'utenza e ii) del conseguente rischio di subire un intervento dapprima di riduzione del flusso idrico (salvo condomini con tariffe diverse dal domestico) e successivamente di sospensione della fornitura idrica condominiale. Il Professionista si impegna a effettuare almeno tre tentativi di contatto in giorni e orari diversi.

Impegno 2. Attività di invio PEC o raccomandata con avviso di ricevimento di sollecito urgente a seguito di phone collection con esito negativo.

20. Publiacqua, nel caso in cui i tentativi di contatto telefonico abbiano dato esito negativo (per mancata risposta o numero non attivo), prima di procedere agli interventi sul contatore, si impegna a inviare via PEC o raccomandata con avviso di ricevimento una comunicazione di sollecito urgente all'amministratore di condominio o al delegato condominiale.

21. In tale comunicazione (della quale il Professionista ha inserito un *format*) sono indicati i canali da contattare urgentemente, per comunicazioni relative allo stato dei pagamenti dell'utenza, con un termine di sospensione di cinque giorni dal ricevimento della stessa: decorso quest'ultimo, le azioni di recupero del credito riprenderanno nelle forme e nei tempi previsti dalla regolazione.

Impegno 3. Attività di invio PEC o raccomandata con avviso di ricevimento di sollecito urgente a seguito dell'intervento di riduzione del flusso idrico.

22. Publiacqua si impegna, prima di procedere all'intervento di sospensione della fornitura, e successivamente all'intervento di riduzione del flusso idrico, a inviare una comunicazione di sollecito urgente tramite PEC o raccomandata con avviso di ricevimento all'amministratore di condominio o al delegato condominiale. Nella missiva (della quale il Professionista ha allegato un *format*) sono indicati i canali da contattare urgentemente per comunicazioni relative allo stato della morosità presente sull'utenza, con un termine di sospensione di tre giorni dal ricevimento della stessa: decorso quest'ultimo, le azioni di recupero del credito riprenderanno nelle forme e nei tempi previsti dalla regolazione.

Impegno 4. Diminuzione della soglia per accogliere pagamenti parziali utili alla sospensione delle azioni di contenimento della morosità.

23. In un'ottica migliorativa delle tutele dei consumatori e al fine di agevolare l'accesso alla rateazione dei debiti, ferma restando la disciplina applicabile limitatamente alle utenze condominiali, Publiacqua si impegna ad accettare pagamenti parziali, utili a sospendere le azioni di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, pari ad almeno il 30% dell'importo complessivamente dovuto entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in luogo del 50% previsto dalla regolazione vigente.

Impegno 5. Aumento della durata minima dei piani rate concessi ai sensi dell'articolo 5 dell'all. A) alla delibera ARERA 311/2019.

24. Sempre in ottica migliorativa per il consumatore, ferma restando la disciplina applicabile limitatamente alle utenze condominiali, Publiacqua si impegna ad accordare agli utenti morosi la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di diciotto mesi - anziché di dodici mesi come previsto dall'articolo 5 dell'allegato A) alla delibera ARERA 311/2019 - con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.

⁸ [Nel dettaglio, l'articolo 34 impone che il contratto di fornitura idrica condominiale sia intestato al condominio e sottoscritto dall'amministratore o, qualora il condominio ne sia privo, da un "delegato del condominio", che svolge funzioni analoghe a quelle dell'amministratore. In tema di gestione delle morosità condominiali, l'articolo 37 prevede che: i) il gestore che rilevi situazioni di morosità deve attivare le procedure di gestione previste in via generale dal Regolamento; ii) l'amministratore è tenuto a comunicare al gestore, su richiesta di quest'ultimo, i dati dei condomini morosi (eventualmente richiedendoli agli operatori incaricati della contabilizzazione); iii) il gestore non può agire nei confronti dei condomini in regola con i pagamenti, se non dopo l'escussione di quelli morosi; iv) ogni condomino risponde per la propria quota (determinata dai consumi rilevati dai contatori, se presenti, o, in assenza di contatori, in proporzione ai millesimi di proprietà).

Il successivo articolo 38 chiarisce che: i) la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto intestato al condominio possono avvenire solo nei casi previsti dal codice civile e con le modalità stabilite dalle disposizioni regolatorie vigenti; ii) qualora all'utenza condominiale siano sottese utenze con contratti riferiti alle singole unità immobiliari, la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto possono avvenire soltanto in relazione alle utenze morose; iii) in caso contrario, successivamente alla costituzione in mora del condominio, il gestore è tenuto ad accettare pagamenti parziali, effettuati in un'unica soluzione e pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto (mentre l'importo residuo dovrà essere versato nei sei mesi successivi): in mancanza del versamento, il gestore potrà avviare le procedure di limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura condominiale; iv) il gestore e l'amministratore del condominio devono concordare le modalità di attuazione degli eventuali pagamenti parziali]

Impegno 6. Scadenza dei pagamenti all'interno dei piani rate di cui all'articolo 5 della delibera ARERA n. 311/2019.

25. Sempre in relazione alla disciplina del piano di rateizzazione di cui all'impegno precedente, Publicacqua puntualizza che l'utente finale è tenuto a inoltrare la propria adesione contestualmente al pagamento della prima rata del piano, a pena di decadenza.

26. In proposito, fermo restando che il pagamento della prima rata deve avvenire entro la scadenza, come previsto dalla norma, Publicacqua propone un'ulteriore agevolazione a favore degli utenti morosi, impegnandosi a introdurre una parametrizzazione di sistema che renda effettuabili le azioni di recupero solo dopo cinque giorni dalla scadenza dei singoli pagamenti, al fine di evitare la disattivazione del piano rate nel caso di eventuali ritardi minimi o disservizi relativi all'invio della dimostrazione del pagamento, specie nei casi di pagamento non *real time* (quali, ad esempio, bonifico bancario o postale).

27. Publicacqua si impegna a dare compiuta esecuzione alle misure proposte entro centoventi giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni. Infatti, il sistema informatico di gestione degli insoluti è stato adeguato alla predetta delibera ARERA n. 311/2019 attraverso la realizzazione di un apposito progetto e l'effettuazione delle modifiche tecniche indispensabili per l'implementazione degli impegni necessita dell'esecuzione di una serie di verifiche, preventive e successive, atte a evitare anomalie di funzionamento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

28. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di servizi energetici, in data 28 aprile 2025 è stato richiesto il parere all'ARERA, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

29. Con parere pervenuto in data 11 giugno 2025, la suddetta Autorità ha richiamato la regolazione di settore in materia di morosità nel SII, evidenziando che la stessa mira a contemperare l'esigenza di garantire il quantitativo minimo vitale di acqua agli utenti finali, ancorché morosi, con quella di assicurare - tenuto conto dell'equilibrio economico finanziario dei gestori - la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento.

30. L'Autorità di settore, in particolare, ha ripercorso le procedure di messa in mora e disalimentazione della fornitura idrica, con particolare riferimento alle utenze domestiche residenti, e le regole uniformi per la rateizzazione dei pagamenti nonché per la gestione della morosità nel caso di utenze condominiali di cui alla deliberazione n. 311/2019/R/IDR (REMSI) sopra richiamata.

31. L'ARERA ha, altresì, rappresentato di aver adottato, in attuazione della legge 27 dicembre 2019, n. 160⁹, la deliberazione 221/2020/R/IDR, che ha inciso sul REMSI modificando le modalità di invio del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di messa in mora. Infatti, è stato previsto che il sollecito bonario di pagamento sia inviato all'utente finale esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura, e che tramite la comunicazione di sollecito si provveda a informare l'utente finale circa le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso, non inferiore a quaranta giorni solari, fissato dalla normativa vigente¹⁰.

32. Con riferimento agli impegni proposti da Publicacqua, e segnatamente alle prime tre misure, l'ARERA non ha ravvisato elementi di criticità, ritenendo che l'attività di *phone collection* e di invio PEC/raccomandata A/R di sollecito urgente nei confronti del solo amministratore di condominio costituiscano attività ulteriori rispetto a quelle previste dal REMSI e, in ogni caso, da realizzarsi *"prima di procedere agli interventi sul contatore previsti dalla regolazione"*, integrando una forma di tutela rafforzata a favore dell'utenza finale, nei casi di gestione della morosità delle utenze condominiali.

33. Quanto alla quarta misura (*"Diminuzione della soglia per accogliere pagamenti parziali utili alla sospensione delle azioni di contenimento della morosità"*), l'ARERA, richiamando l'obbligo per il gestore di accettare pagamenti parziali entro la data di scadenza indicata nella comunicazione di costituzione in mora (in un'unica soluzione e di importo pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto), ha considerato l'impegno proposto (declinato in termini di una diminuzione della soglia per accogliere pagamenti parziali utili alla sospensione delle azioni di contenimento della morosità) una misura di maggior tutela a favore dell'utente finale moroso.

34. In relazione alla quinta misura (*"Aumento della durata minima dei piani rate concessi ai sensi dell'articolo 5 all. a) delibera ARERA 311/2019"*), l'ARERA ha richiamato l'obbligo per il gestore di offrire un piano di rateizzazione avente durata minima di dodici mesi, salvo diversi accordi tra le parti: pertanto, è fatta salva la possibilità, a maggior tutela

⁹ [Il cui articolo 1, comma 291, ha previsto che "i gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento".]

¹⁰ [La deliberazione n. 221/2020/R/IDR è poi intervenuta modificando le modalità di invio della comunicazione di costituzione in mora: anch'essa deve essere inviata esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata e deve indicare la data a partire dalla quale è calcolato il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, non inferiore a quaranta giorni solari (come previsto dalla normativa vigente), calcolati a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.]

dell'utente finale moroso, di concordare un piano di rateizzazione personalizzato o avente durata minima inferiore ai dodici mesi previsti dal REMSI. Quindi, nel prospettare all'utente finale la possibilità di beneficiare di una dilazione dei pagamenti su un periodo minimo di diciotto mesi, rimane, in ogni caso, salva la possibilità di concordare un piano di rateizzazione personalizzato o di durata inferiore (nel rispetto delle modalità di cui all'articolo 5, comma 5.1, del REMSI).

35. In riferimento alla sesta misura ("Scadenza dei pagamenti all'interno dei piani rate di cui all'articolo 5 della delibera ARERA n. 311/2019"), infine, l'ARERA non ha ravvisato elementi di criticità nell'introduzione di un periodo di tolleranza successivo alla scadenza dei pagamenti, ossia delle singole rate, rispetto a quanto previsto dal piano di rateizzazione.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

36. L'Autorità ritiene meritevoli di accoglimento gli impegni proposti dal Professionista, in quanto migliorativi rispetto alla regolazione sopravvenuta (delibera ARERA 311/19 e Regolamento SII dell'Autorità Idrica Toscana).

37. Tali misure, infatti, possono rappresentare un valido strumento di integrazione della nuova disciplina, in un'ottica di rafforzamento delle tutele previste per gli utenti condominiali: essi determinano un più celere coinvolgimento dell'amministratore o del delegato condominiale e ampliano le possibilità di ripianare le morosità, grazie alla riduzione dell'esborso iniziale e all'allungamento dei termini per il pagamento delle somme residue.

38. Sotto tale profilo, i primi tre impegni, di carattere informativo, possono contribuire ad allertare tempestivamente gli amministratori di condominio o i delegati condominiali in merito alle morosità dei singoli condòmini e alla relativa gestione, consentendo all'intero condominio di evitare eventuali limitazioni, sospensioni o disattivazioni delle forniture idriche. In questo senso vanno intesi i contatti - non previsti dalla regolazione - con i soli amministratori e delegati condominiali, che mirano a instaurare un celere contraddittorio tra Publiacqua e il soggetto incaricato professionalmente della gestione degli affari condominiali e, quindi, consentono a quest'ultimo di intervenire consapevolmente nei confronti della compagine condominiale, assumendo le scelte che ritiene più opportune e disponendo, inoltre, di alcuni giorni di dilazione rispetto all'avvio delle procedure di recupero del credito.

39. Inoltre, gli impegni nn. 4, 5 e 6 risultano idonei ad agevolare, per gli utenti morosi, la possibilità di rientrare delle proprie insolvenze, attraverso la riduzione della spesa iniziale e una dilazione di pagamento estesa di sei mesi e meno rigida rispetto ai requisiti minimi della regolazione. Al riguardo, l'aumentata tolleranza accordata a utenti in difficoltà economica per adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali costituisce un'ulteriore opportunità per scongiurare l'eventualità della riduzione e sospensione idrica e rappresenta un apprezzabile *quid pluris*, economicamente rilevante, rispetto alle previsioni regolamentari.

40. Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Publiacqua S.p.A., nei termini esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Publiacqua S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Publiacqua S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 25 marzo 2025, che costituiscono parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Publiacqua S.p.A. informi l'Autorità, entro centoventi giorni dalla data di notifica della presente delibera, dell'integrale attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli