

**PS10987B - PUBLIACQUA-PROBLEMI DI FATTURAZIONE**

*Allegata al provvedimento n. 31594*



#### **Publiacqua S.p.A**

*Sede legale e Amministrativa*  
Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze  
Tel. 055.688903 – Fax 055.6862495

*Uffici Commerciali*  
Via Benedetto Accolti, 23/A – 50126 Firenze  
Via del Gelso, 15 – 59100 Prato  
Viale Matteotti, 45 – 51100 Pistoia  
Via C.E. Gadda, 1 – 52027 S. Giovanni Valdarno

Cap. Soc. € 150.280.056,72 i.v.  
Reg. Imprese Firenze – C.F. e P.I. 05040110487  
R.E.A. 514782

*Posta elettronica certificata*  
[protocollo@cert.publiacqua.it](mailto:protocollo@cert.publiacqua.it)

## **FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7, DEL D. LGS. 145/2007 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO**

### **1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista**

La proposta di impegni è formulata in relazione al PS10987, a seguito della comunicazione notificata in data 13 dicembre 2024 con cui è stata riaperta la fase istruttoria del procedimento avviato con comunicazione del 6 dicembre 2018 comunicato in data 13 dicembre 2024 a seguito della sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 28 giugno 2024, n. 5716.

### **2) Professionista che presenta gli impegni**

Publiacqua S.p.A. (“**Publiacqua**” ovvero “**Società**”)

Sede legale: (50126) Firenze, via Villamagna n. 90/c, C.F. e N.I. Registro Imprese C.C.I.A.A. Firenze 05040110487

### **3) Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

Nella comunicazione di avvio del procedimento PS10987 si contesta a Publiacqua una pratica commerciale scorretta in relazione alle modalità con le quali sono state gestite le morosità delle utenze condominiali.

In particolare, a Publiacqua è stato contestato di aver agito per il recupero del credito di fatture emesse nei confronti di condomini anche qualora fossero presenti pagamenti parziali delle fatture. Alla Società viene contestato di aver agito immediatamente, a seguito della scadenza del termine di pagamento, 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.

Nell'atto di avvio è stata prospettata una possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto le condotte sarebbero idonee ad indurre indebitamente i condòmini solventi al

pagamento di somme in realtà dovute dai condòmini morosi pur di non vedersi ridotta e successivamente interrotta la fornitura.

#### **4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

Pur nella convinzione di non aver posto in essere alcuna condotta che possa risultare in contrasto con le disposizioni del Codice del Consumo, Publiacqua – senza che ciò possa essere inteso quale ammissione di responsabilità o riconoscimento, neppure tacito, di qualsivoglia violazione del Codice del Consumo – presenta la seguente proposta di impegni (“**Impegni**”), segnatamente ai sensi dell’art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell’art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa (Delibera AGCM 5 novembre 2024, n.31356).

In generale, si rappresenta che Publiacqua, nell’ambito delle procedure di sollecito e recupero del credito delle utenze condominiali, già oggi si attiene scrupolosamente a tutto quanto previsto dalla normativa vigente.

Al riguardo si rappresenta che, con decorrenza dal 01/01/2020 la morosità nel Servizio Idrico Integrato è stata regolata dalla delibera ARERA 311/19 (c.d. REMSI), e ss.mm. e, in particolare, dall’art. 7.6, all. A) il quale disciplina nel dettaglio la procedura alla quale il gestore del SII deve attenersi per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura in caso di morosità dell’utenza condominiale.

Per le utenze condominiali Publiacqua si conforma, inoltre, a quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato approvato dall’Autorità Idrica Toscana e vigente dal 01/07/2022.

Riguardo alle procedure di sollecito e recupero del credito delle utenze condominiali, oltre al rispetto delle disposizioni specifiche di cui alla disciplina sopra richiamata, propone i seguenti impegni:

##### 1. Attività di c.d. *phone collection* nei confronti del solo amministratore del condominio.

Attraverso tale attività Publiacqua, pur non essendo previsto dalla normativa citata, prima di procedere agli interventi sul contatore previsti dalla regolazione, si impegna a rendere edotti gli amministratori di condominio o i delegati condominiali (che si sono precedentemente censiti) mediante un contatto telefonico della morosità presente sull’utenza, del rischio di subire l’intervento di riduzione del flusso

idrico (salvo condomini con tariffe diverse dal domestico) e di successiva sospensione della fornitura idrica condominiale.

Il servizio di *phone collection* sarà eseguito dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Saranno effettuati almeno 3 tentativi di contatto in giorni ed orari diversi tra loro tenendo conto anche degli orari di apertura con particolare attenzione agli studi di amministrazione condominiale.

## 2. Attività di invio pec/racc. AR di sollecito urgente a seguito di *phone collection* con esito negativo.

Attraverso tale attività Publiacqua si impegna, prima di procedere agli interventi sul contatore previsti dalla regolazione di riferimento, ad inviare via pec o racc. AR all'amministratore di condominio o delegato condominiale una comunicazione di sollecito urgente nel caso in cui i tre tentativi precedenti di contatto telefonico abbiano dato esito negativo (mancata risposta/numero non attivo).

Nella comunicazione vengono indicati i canali da contattare urgentemente per comunicazioni relative allo stato dei pagamenti dell'utenza assegnando un termine di 5 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi i quali le azioni recupero del credito riprenderanno nelle forme e nei tempi di cui alla procedura citata.

*Gentile utente.*

*Abbiamo provato a contattarla senza successo nei giorni precedenti. La invitiamo a prendere contatto con Publiacqua entro 5 giorni solari dal ricevimento della presente per informazioni urgenti sullo stato dei pagamenti dell'utenza, al fine di evitare il proseguimento delle azioni di sollecito.*

*Di seguito i nostri contatti*

- *Numero Verde Commerciale Servizio Commerciale 800 238 238 o da cellulare (a pagamento) 055 0518080 (Lun - Ven 09:00 - 18:00, Sab: 09:00 - 13:00)*
- *Sportelli al Pubblico (Lun. - Ven. 8.30 alle 16.30; Sab. ore 8.30 alle 12.30)  
Firenze, via Benedetto Accolti n. 23/A  
Prato, via del Gelso 15  
Pistoia, viale Matteotti 45  
S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1*

*Decorso il termine di cui sopra senza contatto, le azioni recupero del credito riprenderanno nelle forme e nei tempi di cui alla normativa vigente.*

*Distinti saluti*

*Publiacqua S.p.A.*

## 3. Attività di invio pec/racc. AR di sollecito urgente a seguito dell'intervento di riduzione del flusso idrico.

Attraverso tale attività Publiacqua si impegna, prima di procedere all'intervento di sospensione della fornitura, ad inviare via pec o racc. AR all'amministratore di condominio o al delegato condominiale una comunicazione di sollecito urgente.

Nella comunicazione vengono indicati i canali da contattare urgentemente per comunicazioni relative allo stato della morosità presente sull'utenza, assegnando un termine di 3 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi i quali le azioni di recupero del credito riprenderanno nelle forme e nei tempi di cui alla procedura citata.

Il modello di comunicazione ha il seguente contenuto:

*Gentile utente.*

*In seguito all'intervento di riduzione del flusso eseguito nel rispetto della normativa vigente in tema di morosità (delibera ARERA 311/2029), stante il perdurare della morosità, La invitiamo a prendere contatto con Publiacqua entro 3 giorni solari dal ricevimento della presente per informazioni urgenti sullo stato dei pagamenti dell'utenza, al fine di evitare il proseguimento delle azioni di sollecito.*

*Di seguito i nostri contatti*

- *Numero Verde Commerciale Servizio Commerciale 800 238 238 o da cellulare (a pagamento) 055 0518080 (Lun - Ven 09:00 - 18:00, Sab: 09:00 - 13:00)*
- *Sportelli al Pubblico (Lun. - Ven. 8.30 alle 16.30; Sab. ore 8.30 alle 12.30)  
Firenze, via Benedetto Accolti n. 23/A  
Prato, via del Gelso 15  
Pistoia, viale Matteotti 45  
S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1*

*Decorso il termine di cui sopra senza contatto, le azioni recupero del credito riprenderanno nelle forme e nei tempi di cui alla normativa vigente.*

*Distinti saluti*

*Publiacqua S.p.A.*

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

L'art. 7.6 dell'all. A) alla delibera ARERA 311/2019, dispone che in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: *i)* siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione; *ii)* siano pari almeno al metà (50%) dell'importo complessivo dovuto. Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto residuo.

In ottica di agevolare un maggiore accesso a tale beneficio – fermo restato i presupposti e contenuti della norma citata per quanto qui non espressamente richiamato e limitatamente alle utenze condominiali – Publiacqua si impegna ad accettare pagamenti parziali, utili a sospendere le azioni di limitazione/ sospensione/disattivazione della fornitura, anche qualora i pagamenti parziali siano pari ad almeno il 30% dell'importo complessivo dovuto entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora.

5. Aumento della durata minima dei piani rate concessi ai sensi dell'art. 5 all. a) delibera ARERA 311/2019.

L'art. 5, all. A), della delibera ARERA 311/2019, nel disciplinare le modalità di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora, dispone che il gestore sia tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.

In ottica di offrire una dilazione del pagamento più favorevole – fermo restando i presupposti e contenuti della norma citata per quanto qui non espressamente richiamato e limitatamente alle utenze condominiali – Publicacqua si impegna a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di diciotto (18) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.

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

L'art. 5 della delibera ARERA citata prevede che nella costituzione in mora il gestore sia tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, pena la decadenza del piano.

Fermo restando che il pagamento della prima rata debba avvenire entro la scadenza, come previsto dalla norma, è stata introdotta una parametrizzazione di sistema che fa avanzare le azioni solo dopo 5 giorni dalla scadenza 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* (es. bonifico bancario o postale).

\* \* \*

Fermo quanto sopra, Publicacqua è pronta ad apportare modifiche e/o integrazioni degli Impegni eventualmente richiesti e, in ogni caso, ad attuare gli Impegni con modalità idonee a conseguire il risultato che gli Impegni mirano a raggiungere.

La Società si impegna ad implementare i presenti Impegni nel più breve tempo possibile compatibilmente con le tempistiche tecniche necessarie a darvi concreta attuazione e comunque non

oltre 120 giorni dalla comunicazione della delibera di accettazione degli impegni e resteranno validi a tempo indeterminato salvo interventi di natura legislativa e regolamentare.

#### **5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria.**

Publiacqua ritiene che le condotte tenute siano lecite e non si pongano in violazione del Codice del Consumo dal momento che la società, pur in assenza di un quadro regolatorio univoco, certo e definito, si è comunque pienamente uniformata alla regolazione di settore vigente.

Ciò premesso, gli Impegni sono certamente idonei a rimuovere qualsivoglia perplessità sollevata nell'atto di avvio del presente procedimento. Questi ultimi sono, poi, certamente ammissibili, in quanto le condotte cui si riferiscono non hanno ad oggetto pratiche di “*manifesta scorrettezza e gravità*”.

Dall'analisi della Comunicazione di avvio, emerge che la preoccupazione sottostante alle contestazioni descritte consiste principalmente nell'attivazione immediata delle attività di recupero del credito nei confronti dell'intero condominio a seguito della scadenza di fatture.

Come accennato, rispetto al momento in cui è stato avviato il procedimento, la normativa di riferimento è profondamente mutata e prevede che i gestori del SII, a seguito della scadenza della fattura ed in presenza di pagamenti parziali, debbano concedere al condominio un periodo moratorio per il saldo della fattura.

In aggiunta a ciò, Publiacqua ha previsto una pluralità di azioni volte ad informare l'amministratore di condominio della presenza della situazione di morosità. In tal modo, la Società eviterà di entrare in diretto contatto con i condòmini che siano in regola con i pagamenti condominiali e ciò rimuove in radice il rischio che questi ultimi possano essere indebitamente condizionati dalle comunicazioni trasmesse.

Allo stesso tempo, la Società, sempre al fine di andare incontro alle esigenze dei condòmini non morosi, ha previsto un immediato beneficio economico per i condòmini, attraverso l'abbassamento della soglia prevista da ARERA oltre la quale i pagamenti parziali consentono la sospensione delle azioni previste dalla normativa di riferimento per il contenimento della morosità ed il recupero del credito. Anche in caso di pagamenti parziali del solo 30% della fattura Publiacqua, a seguito della scadenza, attiverà le salvaguardie previste dall'art. 7.6 dell'all. A) alla delibera ARERA 311/2019.

Da ultimo, Publiacqua – sempre al fine di favorire il graduale pagamento delle fatture – si è determinata ad incrementare il numero di rate in base al quale può essere saldata la fattura. In particolare per le utenze condominiali, è prevista la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto

di costituzione in mora avente durata minima di diciotto (18) mesi, anziché 12 come previsto dall'art. 5 della delibera ARERA n. 311/19. Ciò si accompagna, peraltro, all'introduzione di un periodo di tolleranza successivo alla scadenza della fattura entro il quale è possibile provvedere al pagamento delle fatture senza incorrere in alcuna decadenza o sanzione.

In definitiva dunque, la Società ritiene che gli Impegni presentati siano idonei ad eliminare efficacemente le preoccupazioni ravvisate nella comunicazione di avvio del procedimento; inoltre, le misure rimediali proposte appaiono suscettibili di un'attuazione tempestiva da parte di Publicacqua S.p.A., entro 120 dalla comunicazione della delibera di accettazione degli impegni.

Roma, 25 marzo 2025

Ing. Paolo Tolmino Saccani