

## **ASSEMBLEA POPOLARE**

**ADICONSUM** incontra i Consumatori di **TORTOLI'** sul tema:

# **ABBANOA: un servizio o un problema?**

**RECU.S Italia: un recupero crediti non rispettoso dei consumatori**

*Martedì 1 Marzo 2011, ore 17:00*  
*Presso: Aula Magna dell'Istituto d'Istruzione Superiore ITI*  
*TORTOLI'*

ADICONSUM incontra i Consumatori di TORTOLI'

Gli obiettivi:

**Informare!**

**Chi ha inoltrato il reclamo ha necessità di sapere a che punto siamo  
Moltissimi non hanno inoltrato il reclamo (non informati – male informati – apatici)**

**Di cosa parleremo: I diritti – i doveri – i dubbi – i consigli – le azioni di tutela**

LE RESPONSABILITA'

premessa

Contraddizione (apparente!)

ABBANOA: non ha colpe!

**ADICONSUM** incontra i Consumatori di **TORTOLI'**

Le richieste di **ABBANOA** sono legittime?

A che punto è la vertenza nei confronti di **ABBANOA**?

A che punto sono le vostre pratiche?

Cosa si deve pagare e cosa non si deve pagare?

Quali sono i diritti e i doveri dei consumatori?

Quali i consigli e le azioni di tutela di **ADICONSUM**?

Chi è e cosa fa' **RECU.S Italia**?

# Sospendere i pagamenti!

Per un diritto fondamentale del Cittadino Consumatore/Utente....

Quali i diritti, quali i doveri:

Prima di pagare, il Cittadino ha diritto di poter verificare:

chi (quale professionista) è legittimato a chiedere,

quanto (quale somma) è legittimato a chiedere,

quando (in quale periodo) è legittimato a chiedere.

Risposta alle seguenti domande:

**Chi può chiederci soldi?**

**Quanti soldi ci può chiedere?**

**Quando ce li può chiedere?**

## Quali i diritti, quali i doveri:

### Sospendere il pagamento delle fatture **ABBANOA**

(sospendere il pagamento non significa non pagare!!!)

(l'acqua è un bene da preservare: chi consuma paga)

### Chi non paga danneggia anche te!

es: Oristano 11.000 utenze conosciute a fronte di 17.000 calcolate

### **Importante:** contestuale inoltro del reclamo

Parte attiva e diligente

x non passare dalla ragione al torto

x non perdere i diritti (prescrizione)

## L'avvento di **ABBANOA** (2006)

**Fatture abnormi**

**Mancato conguaglio delle spettanze dei precedenti gestori**

**Lettura spartiacque**

**Mancato rispetto del periodo di emissione delle fatture**

**e adesso, una nuova complicazione .....**

## **Abbanoa – Recu.s Italia: la storia**

**Decisione di ABBANOA senza confronto con le AA.CC**

**Gara a Marzo 2010**

**Aggiudicazione a Settembre 2010**

**Inizio operatività a Novembre 2010**

**Nuovi guai per i consumatori!**

**La vicenda riguarda tutti gli utenti di ABBANOA che hanno un debito (o presunto tale!)  
pregresso, cioè relativo a consumi già fatturati e non pagati**

## Abbanoa – Recu.s Italia: LA PROCEDURA

**1° fase: rar con richiesta pagamento e messa in mora**  
(lettera intimidatoria e minacciosa – addebito ulteriori costi – slaccio utenza)

**2° fase: rar con sollecito pagamento**  
(lettera intimidatoria e minacciosa – addebito ulteriori costi – slaccio utenza)

**3° fase: slaccio utenza con asportazione del contattore**  
(pazzia pura!!)

# Nessun timore!

**Perché hanno deciso di farlo?** credibilità bancaria

**Perché non lo potranno fare?** nostra opposizione per le seguenti .....

## Abbanoa – Recu.s Italia:

..... 10 buone ragioni x far sospendere le procedure di recupero crediti:

I grandi motivi di contestazione contro ABBANOA - Recu.s

riguardano la totalità o la maggior parte degli utenti

# Nessun timore!

## Partiamo da un concetto:

**Quale è il rapporto contrattuale in essere tra utente e fornitore del servizio?**

**Contratto di fornitura: contratto di diritto privato**

(si paga un corrispettivo a fronte di un servizio)

**Tassa**

(es. TAR SU)

**Il Consumatore ha diritto a pagare per l'esatta qualità e quantità**

(non si può far pagare somme in via presuntiva o forfetarie – onere della prova a carico del professionista)

**Il Consumatore ha diritto di conoscere preventivamente le condizioni contrattuali  
e in particolare quelle economiche**

(ancor di più nel S.I.I. – servizio essenziale in monopolio legale)

Adesso, provate a immaginare che per 4 anni siate andati ad .....

## Motivi di reclamo 1: Subentro nel servizio

dal

*Comune di TORTOLI'*

a

**ABBANOIA**

## **ABBANOA a TORTOLI: cosa è successo**

**ultima fattura Comune: Novembre 2007** (lettura consumi al 29 Dicembre 2005)

**sottoscrizione contratto con ABBANOA: 17.02.2006**

**reale inizio della gestione: successivo al 01.04.2006**

**1° comunicazione** (cambio gestione)

**e**

<b>1° fattura <u>in acconto</u></b>	(6 mesi):	<b>Maggio 2008</b>
<b>2° fattura <u>in acconto</u></b>	(6 mesi):	<b>Dicembre 2008</b>
<b>3° fattura <u>in acconto</u></b>	(6 mesi):	<b>Agosto 2009</b>
<b>4° fattura <u>in acconto</u></b>	(18 mesi):	<b>Dicembre 2009</b>
<b>5° fattura <u>in acconto</u></b>	(15 mesi):	<b>Giugno 2010</b>
<b>5° fattura <u>in acconto</u></b>	(5 mesi):	<b>Ottobre 2010</b>
<b>6° fattura <u>saldo</u></b>	<b>(4 anni e 10 mesi):</b>	<b>Dicembre 2010</b>

## ABBANO a TORTOLI: cosa è successo

- Inizio della gestione ABBANO il 01.01.2006 ?
- Lettura spartiacque ?
- Ritardata comunicazione delle tariffe per gli anni 2006-2007-2008-2009 ?  
diritto di conoscere il prezzo prima del consumo
- Fatturazione non a nome e per conto del **COMUNE** ?  
Indebito arricchimento - danno alle casse comunali
- Mancato rispetto del periodo di fatturazione ?  
3 + 3 – solo acconti – ritardata emissione
- Mancata rateizzazione d'ufficio ?  
per identico periodo
- Applicazione retroattiva delle tariffe **AATO** ?  
sentenza del consiglio di stato sulla validità delle tariffe

## ABBANOA a TORTOLI': cosa è successo

### Quale sarebbe stato il modo corretto di operare?

- Il **COMUNE** avrebbe dovuto continuare a rilevare i consumi e a emettere le fatture con proprie tariffe e incassare le relative somme sino alla reale cessione del servizio
- Al momento del subentro di **ABBANOA** era necessario effettuare le letture dei consumi (*spartiacque*)
- Nei giorni immediatamente successivi al subentro nel servizio, **ABBANOA** avrebbe dovuto inviare una lettera a ogni singolo Utente per comunicare il subentro nella gestione, le nuove condizioni di erogazione del servizio e in particolare le tariffe (art. 21 bis L. 241/90)
- **ABBANOA** avrebbe dovuto emettere la fatturazione per i consumi, a far data dal suo effettivo subentro nel servizio, con periodicità trimestrale  
(1 acconto – 1 saldo)

**ABBANOA a TORTOLI**: cosa è successo

**Motivi di reclamo 1: I DIRITI**

Gli **Utenti** hanno diritto di:

Non pagare a **ABBANOA** i consumi realizzati con gestione comunale

Non pagare con le tariffe **AATO** per lo stesso periodo

Pagare questi consumi al **COMUNE** (se lo chiederà!) con le tariffe del **COMUNE**

**è necessario inoltrare il reclamo!**

quali altri motivi.....

**\*Motivi di reclamo 1: Subentro** (riguarda tutti gli utenti)

**ESAF negli ultimi anni della sua gestione non ha fatturato a saldo ma solo in acconto  
(2002? - 2003 - 2004)**

**Il successivo passaggio a ABBANOVA è avvenuto senza una lettura spartiacque dei consumi  
sino a quale mc. si deve riconoscere il corrispettivo al vecchio gestore  
da quale mc. in poi il corrispettivo deve essere riconosciuto al nuovo**

**La prima fatturazione a saldo arriva dopo circa 2 anni\* e ricomprende anche i consumi  
realizzati con i precedenti gestori e mai saldati da questi ultimi**

\* non per tutti gli utenti, a tutt'oggi vi sono utenti di interi Comuni che non hanno ancora ricevuto fatture da parte di ABBANOVA malgrado la stessa abbia iniziato la gestione del loro servizio già da tre – quattro o anche 5 anni)

**Effetto:**

**Indebito arricchimento di ABBANOVA**

**Consumi caricati sulla fascia più onerosa**

**Applicazione di tariffe più onerose** (quelle di ABBANOVA e non di ESAF – **vedi esempio!**)

**Applicazione di tariffe non conosciute dagli utenti** (all'atto della realizzazione dei consumi)

**utile esempio: foglio di calcolo con la comparazione tra le tariffe ABBANOVA e quelle ESAF**

## **\*Motivi di reclamo 2: Tariffe retroattive**

**L'ATO\* ha deliberato l'aumento delle tariffe alla fine di ogni anno di competenza con una illegittima applicazione retroattiva dall'inizio dell'anno**

**\*detiene il compito di stabilire e pubblicare sul Bollettino della Regione le tariffe anno per anno,**

**Il primo aumento, quello relativo alle tariffe del 2005, è stato pubblicato il 29 dicembre 2005.  
Delibera impugnata presso il TAR della Sardegna che da' ragione agli utenti,  
decisione successivamente confermata dal Consiglio di Stato**

**ABBANO non rispetta le sentenze che le imporrebbero di ricalcolare il dovuto sulla base delle tariffe effettivamente conosciute dagli utenti al momento dell'effettuazione dei consumi  
(nel 2005 quelle del 2004 – etc. – **vedi esempio!**)**

### **La conseguenza:**

**ogni utente della Sardegna (722.000 circa) ha titolo e diritto di presentare reclamo  
per gli anni 2005 - 2006 - 2007 - 2008 e parte del 2009 (la delibera del 2009 è stata pubblicata il 28.02.2009)  
per vedersi ricalcolare le fatture sulla base delle tariffe dell'anno precedente**

## **\*Motivi di reclamo 3: Periodicità nella fatturazione**

(In acconto – a saldo – rateizzazione del pregresso)

**ABBANOA non rispetta la propria Carta del Servizio in tanti aspetti**

(peraltro scritta senza il confronto con le AA.CC.)

**e in particolare nella periodicità della fatturazione**

(un trimestre in acconto - un trimestre a saldo)

**emissione della fattura nel periodo immediatamente successivo**

**Difatti, gli utenti sardi hanno ricevuto e stanno ricevendo fatture in acconto per un periodo di anche 18 mesi e fatture a saldo per periodi anche di 2, 3, 4 o 5 anni.**

**La rateizzazione concessa d'ufficio è indecente, da pagarsi nell'arco di 2-3 mesi**

### **La conseguenza:**

**Viene denegato un diritto fondamentale, nel rapporto tra professionista e utente:**

**la certezza nella periodicità dei pagamenti**

**Vengono messe le famiglie in grave difficoltà per far fronte al pagamento immediato di somme ingenti,**

**somme che si sarebbero dovute pagare pagate nel corso di più anni,**

**non consentendo loro di gestire adeguatamente sia i consumi che l'economia familiare**

## Motivi di reclamo 4: Sostituzione contattori

**ABBANO** ha provveduto, in parecchi comuni, a sostituire i contattori di misura dei consumi di tutte le utenze in assenza della dovuta preventiva comunicazione senza la presenza fisica dell'utente interessato al momento della sostituzione!

**In molti casi la sostituzione non era assolutamente necessaria**  
in alcuni comuni la sostituzione era avvenuta qualche anno fa' a cura del precedente gestore

**Spesa non giustificata!**  
danno a carico degli utenti - chi spende e chi paga!

### **Conseguenza:**

**Gli utenti non hanno la certezza delle letture e dei consumi realizzati**  
**Costi maggiori a loro carico**  
**Risorse che non potranno essere utilizzate per lavori utili e necessari**

## Motivi di reclamo 5: Consumi gonfiati

**Moltissimi utenti hanno ricevuto fatture a saldo calcolate sulla base di consumi dichiarati “reali” ma che palesemente non lo erano,**

**Nonché fatture in acconto per consumi abnormi rispetto ai consumi medi**  
(le fatture in acconto devono essere calcolate sulla media dei consumi)

**Dalla verifica della documentazione dei singoli casi è emerso che **ABBANOA** ha fatturato consumi non ancora effettuati dagli utenti all’atto della ricezione della fattura, dichiarando gli stessi come consumi reali e effettivamente rilevati alla data indicata in fattura.**

**Inoltre, sono stati rilevati casi nei quali l’utente riceveva più fatture con importi calcolati in acconto che risultavano di gran lunga superiori alla media dei propri consumi e non ancora effettuati all’atto della ricezione delle medesime fatture.**

### L’effetto:

**Gli utenti interessati si sono visti richiedere indebitamente somme non dovute, pagando le quali erano di fatto costretti a assumere il ruolo di “banca” nei confronti di **ABBANOA** in un periodo in cui la stessa aveva forti problemi di liquidità e di bancabilità.**

## \*Motivi di reclamo 6: Depurazione

**ABBANO** non ha ancora provveduto a dar seguito alla sentenza della *Corte Costituzionale* in merito alla vicenda “depurazione”.

**Malgrado le nostre richieste non fornisce le dovute informazioni circa l’eventuale assenza del servizio, il periodo in cui ciò è avvenuto, gli utenti interessati, le conseguenti somme da restituire.**

### Conseguenza:

**Agli utenti, che per un certo periodo (giorni – mesi – anni ?) non hanno effettivamente goduto del servizio di depurazione, è stato addebitato indebitamente il costo di un servizio non goduto**

**ABBANO** non ha ancora provveduto a rimborsare le relative somme!

## Motivi di reclamo 7: **Acqua non potabile**

**Malgrado le tantissime ordinanze sindacali di non potabilità dell'acqua  
Abbanoa pretende il pagamento dell'intera tariffazione**

**Non applica il previsto sconto del 50% sul prezzo dell'acqua**

**Non si può far pagare a prezzo pieno un prodotto che ha metà valore**

**il precedente del Comune di TORTOLI'**

**Conseguenza:**

**ABBANOVA addebita agli utenti il 100% della tariffa per un prodotto che vale la metà  
costretti a ulteriori spese per l'acquisto di acqua potabile per il consumo umano,**

**E' una azione illegittima!**

## Motivi di reclamo 8: Mancato recapito delle fatture

**E' un fenomeno di non poco conto  
e di esclusiva responsabilità di **ABBANOA****

**Dovuto alla inaffidabile banca dati di Abbanoa:  
Indirizzi, numerici civici, interni sbagliati  
Utenti che hanno cambiato residenza, deceduti  
Mancata registrazione delle volture**

### Conseguenza:

**Gli utenti non ricevono le fatture, non ne conoscendone i contenuti (importo, periodo, metri cubi consumati, etc.) non possono pagare il dovuto.**

**ABBANOA si comporta come se gli utenti avessero ricevuto le fatture, malgrado sia a conoscenza che non sono state recapitate (Poste le rispedisce al mittente)**

**\*Motivi di reclamo 9: Mancata risposta ai reclami**

la presentazione del reclamo sospende le procedure di recupero crediti  
sino alla risposta di **ABBANOA**

**In questi anni abbiamo provveduto a inoltrare migliaia di reclami ai quali **ABBANOA** non ha quasi mai dato risposta e nelle poche volte che questo è successo la risposta era del tutto insufficiente e comunque insoddisfacente.**

**La Carta del Servizio prevede che **ABBANOA** debba rispondere ai reclami entro gg. 30, prevede inoltre che, in caso di mancato rispetto di questo termine, all'utente debba essere riconosciuta l'indennizzo di € 50.**

**Somma mai riconosciuta agli utenti che hanno aspettato invano o comunque più di gg.30.**

**L'effetto:**

**Mancato riconoscimento di un diritto degli utenti quale è quello di avere giuste, corrette e tempestive risposte ai reclami**

**Mancata applicazione delle penali a **ABBANOA****

## **\*Motivi di reclamo 10: Conciliazione**

In data 8 luglio 2008 è stato sottoscritto tra **AA.CC.** e **ABBANOA**,  
il **Protocollo di Conciliazione**

Questo Protocollo è un vero e proprio contratto che impegna le parti firmatarie  
Ma soprattutto impegna **ABBANOA** nei confronti delle **AA.CC.** degli *utenti*

Gli *utenti* hanno diritto di accedere alla procedura di conciliazione e di avere una risposta  
della Commissione paritetica di Conciliazione sulla propria pratica

Alla procedura di Conciliazione si può accedere dopo aver presentato un reclamo e aver  
avuto una risposta non soddisfacente o non averla avuta entro 30 gg.

**L'accesso alla procedura sospende tutte le azioni di recupero crediti** da parte di **ABBANOA**

**A tutt'oggi non è stata discussa neanche un richiesta di conciliazione!**

### **L'effetto:**

**Mancato rispetto di obblighi contrattuali e dei diritti acquisiti dai *consumatori* circa  
l'accesso alla giustizia alternativa per la risoluzione extragiudiziale delle controversie**

**Abbanoa - Recu.s Italia: perché le richieste non sono legittime**  
(i motivi di contestazione)

**Richieste di pagamento di consumi non erogati da Abbanoa**

**Tariffe applicate in via retroattiva / non conosciute**

**Fatture riguardanti periodi pregressi elevati**

**Fatture con consumi non certi per sostituzione contatore**

**Fatture con consumi presunti in acconto**

**Fatture con consumi gonfiati**

**Mancato riconoscimento della sentenza sulla depurazione** (Corte Costituzionale)

**Fatturazione a tariffa piena x acqua non potabile**

**Fatture mai pervenute agli utenti delle quali Abbanoa è al corrente** (indirizzi errati)

**Fatture oggetto di reclamo**

**Fatture oggetto di domanda di conciliazione**

**Oltre alla qualità del servizio e altri vari motivi di contestazione**

## **Abbanoa – Recu.s Italia: le risposte**

**Le richieste di RECU.S Italia per conto di ABBANOIA sono illegittime!**

**Il comportamento di ABBANOIA è una pratica scorretta, aggressiva e ingannevole!**

**Se non si paga entro 30 giorni non succede nulla! ma ...**

**..... Reclamo!**

## Riepiloghiamo i vostri diritti :

**Pagare i consumi al gestore che ha erogato il servizio**

**Pagare con l'applicazione delle tariffe conosciute all'atto dei consumi**  
(concetto di non retroattività – concetto del diritto di conoscenza delle condizioni contrattuali)

**Pagare per il reale e effettivo consumo realizzato** (fatture gonfiate)

**Pagare nei tempi previsti** (periodicità nelle fatturazioni)

**Pagare gli eventuali pregressi con una adeguata rateizzazione**

**Pagare per il servizio realmente reso** (depurazione)

**Essere presenti all'atto dell'eventuale sostituzione del contatore**

**Pagare al 50% l'acqua dichiarata non potabile**

**Ricevere le fatture**

**Avere risposta ai vostri reclami nei tempi previsti**

**Avere accesso alla conciliazione**

**Avere una adeguata e tempestiva informazione** (contratto – diritti)

**Cosa dovete fare:**

**Sospendere momentaneamente il pagamento**

**Fornire la documentazione richiesta per l'istruttoria della pratica**

**(x chi non avesse già provveduto)**

**Inoltrare il reclamo**

**nel caso**

**Accedere alla conciliazione**

## Cosa contestare e cosa chiedere:

### **ABBANOIA:**

**Inoltro reclamo per tutti i motivi precedentemente detti** (quelli ricorrenti per ogni singolo caso)  
**messa in mora**

**Interruzione dei termini di prescrizione e di decadenza**

### **Richiesta:**

**Data esatta del cambio di gestione**  
**Lecture reali effettuate nel corso della nuova gestione**  
(in particolare la lettura spartiacque)

Ricalcolo delle somme dovute in base alle tariffe esistenti negli anni dei reali consumi

Ricalcolo delle somme dovute in base alle sentenze

Adeguata rateizzazione del pregresso

**Quali documenti portare (in copia) per l'istruttoria della pratica:**

(x coloro **che non hanno** consegnato la pratica a **ADICONSUM** nel 2006)

**L'ultima fattura del Comune**

completa di ogni singolo foglio

**Tutte le comunicazioni di ABBANOA**

Fatture 2006-2007-2008-2009-2010

complete di ogni singolo foglio e eventuale ricevuta di pagamento

Comunicazioni varie se esistenti

**Lettura dei consumi attuali**

(per 7 giorni alla stessa ora....senza fare i furbi!)

**Firma sul mandato di assistenza e rappresentanza - Adesione a **ADICONSUM****

(il giorno della consegna dei documenti)

## **Quali documenti portare per l'istruttoria della pratica:**

(x coloro **che hanno** consegnato la pratica a **ADICONSUM** nel 2006)

### **Tutte le comunicazioni di ABBANOA**

**Fatture 2007-2008-2009-2010 complete di ogni singolo foglio e eventuale ricevuta di pagamento  
Comunicazioni varie se esistenti**

### **Lettura dei consumi attuali**

**(per 7 giorni alla stessa ora....senza fare i furbi!)**

## Quali le azioni di tutela di **ADICONSUM**:

**Richiesta a **ABBANOA** di revoca del mandato a **RECU.S****

Per il comportamento di **Recu.s** – per l’alta percentuale di conflittualità – per la rateizzazione del pregresso

### Segnalazione

**Autorità per la Privacy - **AATO** – **RAS** – **AGCM** - **CO.N.Vi.R.I.** - **Magistratura Ordinaria** – **Corte dei Conti****

**Gestione dei reclami e delle procedure di conciliazione**

**In caso di mancata risposta o risposta negativa:**

**Giudice di Pace: cause pilota**

## **Azioni Inibitorie**

## Riforma del Servizio Idrico Integrato della Sardegna:

**Disegno di Legge Giunta Regionale**

**Referendum Deriu**

**Referendum Nazionale**

....

**Monitor: condotto da Emanuele Dessì**

**"Acqua Azzurra, Acqua cara"**

**puntata dedicata al Servizio Idrico Integrato.**

**Interverranno:**

**Sebastiano Sannitu Assessore regionale ai Lavori pubblici;**

**Francesco Lippi Commissario dell'Autorità d'ambito;**

**Roberto Deriu Presidente della Provincia di Nuoro;**

**Mario Diana Capogruppo del Pdl in Consiglio regionale**

**Giampaolo Diana Vicecapogruppo del Pd in Consiglio regionale.**

**Gianfranco Ganau Sindaco di Sassari**

**E' prevista la partecipazione straordinaria del sindaco di Scraffingiu.**



**Grazie per l'attenzione...**

*Giorgio Vargiu*

**Segretario Generale ADICONSUM-Sardegna**

