

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. TARSU)

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

ABBANO a TORTOLI': cosa è successo

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

sottoscrizione contratto con ABBANO: 17.02.2006

reale inizio della gestione: successivo al 01.04.2006

1° comunicazione (cambio gestione)

e

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

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 ABBANOA sono illegittime!

Il comportamento di ABBANOA 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

Adeguate 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

