



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



IL PRESIDENTE

Regione Autonoma della Sardegna
Ufficio di Gabinetto della Presidenza
Prot. Usella del 18/09/2014
nr. 0006307
Classifica I.S.4. Fasc. 59 - 2012
01-00-00



Consiglio regionale della Sardegna

- > On. Gianfranco Ganau
Presidente
- > On. Luigi Ruggeri
- Gruppo Partito Democratico

e p.c. > Ufficio di Presidenza

Oggetto: Interrogazione n. 101/A sull'esercizio di fantasia di Abbanoa nell'attività di bollettazione.. Risposta.

In riferimento all'interrogazione in oggetto, trasmetto la nota n. 2554 del 15 settembre 2014 inviata dall'Assessore dei lavori pubblici.

Con i migliori saluti.

Francesco Pigliaru



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

PSC

L'Assessore

SIB
5031

Prot. n. /gab
Regione Autonoma della Sardegna
Uff. Gab. Lavori Pubblici
Prot. Uscita del 15/09/2014
nr. 0002554
Classifica I.S.4
08-00-00

Cagliari, 11 5 SET, 2014

> Alla Presidenza della Giunta
Ufficio di Gabinetto
SEDE

Oggetto: Consiglio Regionale della Sardegna - Risposta ad Interrogazione n. 101/A (Ruggeri)
sull'esercizio di fantasia di Abbanoa nell'attività di bollettazione.

In risposta alla interrogazione in oggetto si precisa quanto segue.

Si constata l'utilizzo inconsueto della parola "fantasia" nel titolo dell'interrogazione.

Tale fortunata circostanza, significativa dell'avvenuta acquisizione nel lessico politico di concetti e immagini ordinariamente propri di altri campi semantici (ovviamente sempre declinabili nell'elasticità tegumentosa dell'oratoria politica) costringe a contestualizzare il termine rispetto a un soggetto come Abbanoa, così concreto da apparire antitetico rispetto a ogni altra attività immaginifica.

Si è perciò intuitivamente ritenuto che l'interrogante abbia a mente il sommo poeta laddove scrisse "Poi piove dentro a l'alta fantasia", glossato magistralmente da Italo Calvino in "La fantasia è un luogo dove ci piove dentro" e che quindi abbia a cuore che niente vada perduto, non solo quanto all'acqua ma anche quanto alla ragione.

Tutto ciò premesso, l'interrogazione è rivolta a sapere:

1. *"... se si sia a conoscenza del fatto che Abbanoa sta distribuendo in tutta la Sardegna delle bollette che, per importi, appaiono palesemente incongrue rispetto ai possibili consumi dell'utente e, in particolare, a Quartu Sant'Elena..."*

La società afferma che non esistono casi di bollette "palesemente incongrue" rispetto ai consumi reali in particolare nel Comune di Quartu Sant'Elena.

Si tratta di normale attività di bollettazione che Abbanoa effettua garantendo il servizio e la continuità aziendale.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

La società Abbanoa comunica che ha investito nel tempo, sul ciclo attivo, su quattro obiettivi chiave che sono poi il riflesso di alcune delle gravi criticità che ha ereditato:

- ricostruzione della banca dati clienti (completezza e aggiornamento);
- ricostruzione del parco contatori (sostituzione contatori obsoleti e sigillatura);
- certificazione delle letture (fotografia e georeferenziazione);
- adozione di uno strumento gestionale informatico (unico, integrato e idoneo a gestire la complessità delle esigenze; in corso).

L'adozione di queste azioni strategiche ha avuto tra i suoi effetti quello di far emergere il sommerso (abusivismi e comportamenti fraudolenti) e garantire emissioni periodiche di fatture a saldo. Sono pertanto state portate a regime e regolarizzate situazioni che nel tempo sfuggivano alla bollettazione ordinaria, totalmente (con assenza di fatturazione, come nel caso degli abusivi) o parzialmente (come nel caso di emissioni solo in acconto per le posizioni clienti non aggiornate o con contatore bloccato, non funzionante, o con contatore non rilevato perché inaccessibile).

La situazione del comune di Quartu Sant'Elena viene considerata dalla società rappresentativa di tale situazione.

La società afferma che l'anagrafica clienti non è mai stata consegnata dal Comune.

Abbanoa ha comunque garantito il servizio, anticipando i costi operativi per diversi anni (e quindi in assoluta perdita) e ha dovuto procedere per vie giudiziali nei confronti della società incaricata dal Comune della gestione delle anagrafiche (soc. IPE), ottenendo tramite una esecuzione forzata il sequestro del cartaceo. Ha quindi ricostruito con importanti sforzi economici il database con gli atti disponibili e avviato da dicembre 2008 le prime emissioni in acconto sino al 2011.

Il primo censimento realizzato nel 2011 ha consentito una parziale ricostruzione dei dati mancanti e il rilievo delle letture, consentendo la prima emissione a saldo e il primo importante risultato economico.

Sono nel frattempo proseguite le operazioni di verifica sul territorio con sopralluoghi mirati (attualmente è in corso il censimento dei Condomini), sono state rilevate a ottobre 2013 le letture dei consumi con certificazione ed è in programma un nuovo censimento per completare la banca dati e portare a regime le situazioni che potrebbero essere sfuggite al primo censimento per la complessità dei dati da verificare e la vastità dell'area.

La fatturazione contestata è quella del riguarda l'emissione a saldo del 30.04.2014, basata sulle letture certificate da fotografia e georeferenziazione, rilevate tra ottobre e novembre 2013. Per numerosi clienti si è trattato del primo saldo.

Da dicembre 2008 ad aprile 2014 Abbanoa ha emesso per il Comune di Quartu Sant'Elena fatture per una media assoluta di € 219 (totale importo fatturato in rapporto al numero di fatture).



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

Relativamente all'ultima emissione di aprile 2014, oggetto di contestazione, la società ha fornito le seguenti informazioni:

- ✓ il 43% delle fatture è stato di importo inferiore a € 100;
- ✓ la fattura media è stata di € 505 a cliente;
- ✓ il 2% delle fatture ha interessato clienti residenti in condizioni reddituali particolari (dichiarate con certificazione ISEE) e aventi una incidenza dello 0,8% rispetto al valore totale fatturato;
- ✓ il 56% delle fatture ha riguardato la fatturazione di consumi tra i 2 e i 3 anni, con una incidenza sul fatturato totale del 41%; il 15% delle fatture, periodi uguali o superiori ai 5 anni per una incidenza sul fatturato del 43%.

Distribuzione del numero fatture e degli importi fatturati in base alla tipologia di cliente

	Clienti con situazioni reddituali particolari dichiarate	Clienti non domestici	Clienti domestici non residenti	Clienti domestici residenti	Di cui Condomini
N° Fatture	2,0%	7,8%	12,8%	77,4%	0,6%
Totale fatturato	0,8%	12,8%	11,2%	75,2%	5%

Distribuzione del numero di fatture e degli importi fattura in base al periodo di consumo addebitato

CONSUMO fatturato	% Fatture	% Importo	Valore medio fattura
< 1 anno	18%	6%	€ 171
> 1 anno < 2 anni	8%	4%	€ 278
> 2 anni < 3 anni	56%	41%	€ 372
> 3 anni < 4 anni	3%	4%	€ 639
> 4 anni < 5 anni	1%	2%	€ 936
> 5 anni	15%	43%	€ 1.451
Totale complessivo	100%	100%	€ 505



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

Dai dati rappresentati è evidente come la fatturazione più significativa (43%) abbia riguardato il 15% delle fatture emesse per periodi di consumo uguali o superiori a 5 anni. Si tratta pertanto del primo saldo ricevuto dai clienti in quanto mai letti in precedenza per ragioni diverse (assenza della posizione nel DB sin dall'origine, dati non aggiornati con impossibilità a lettura, dati errati ricostruiti, contatore bloccato e consumi ricostruiti successivamente a monitoraggio).

Con le fatture emesse a saldo ad aprile 2014 e basate sulle letture di ottobre 2013 è stato portato pertanto a regime un numero significativo di posizioni (il 19%), disallineato sotto il profilo del consumo fatturato a oltre 3 anni, in attuazione degli indirizzi formulati dagli azionisti e degli organi di controllo.

Per n° 45 Clienti che avevano fatture in emissione di importo medio pari a € 7.000 si è disposto il blocco nelle more di approfondimenti. La lettura acquisita da IPE al 31.12.2005 pari a "zero" è risultata infatti fortemente sospetta e anomala, considerato che in alcuni casi la IPE attribuiva "consumi a forfait" non legati a reali letture. Per questi casi Abbanoa sta procedendo a ricostruzione dei dati, sulla base delle letture intermedie disponibili.

E' chiaro che i clienti che hanno ricevuto fatture con importi significativi stanno scontando le inefficienze di un sistema non adeguato, che non nasce tuttavia con Abbanoa, ma che ha radici più lontane. Abbanoa sta quindi procedendo a sanare e normalizzare le irregolarità, portando a regime il sistema.

Per gestire questo tipo di situazioni senza pesanti conseguenze sulla capacità di pagamento delle famiglie e delle imprese sono stati adottati piani di dilazione degli importi già nella fattura, posticipando nel tempo significativi flussi di incasso. Restano confermate tutte le altre possibilità di rateizzazione ulteriore della fattura, in base anche ai recenti accordi con le Associazioni dei Consumatori (sino a 60 rate).

GG SCADENZA ULTIMA RATA	N° rate (mensili o bimestrali)	GG per il pagamento	% FT	% IMPORTO	Importo medio al giorno	Importo medio al mese
FT < € 100	1	30	43%	-5%	< 2 €	< € 50
05/07/2014	2	60	0,3%	0,4%	€ 12	€ 368
04/08/2014	3	90	1%	1%	€ 8	€ 227
03/09/2014	4	120	8%	5%	€ 3	€ 78
01/01/2015	8	240	3%	5%	€ 3	€ 86
31/01/2015	10	360	32%	43%	€ 2	€ 57
30/08/2015	10	480	2%	5%	€ 3	€ 87



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

27/12/2015	10	600	11%	47%	€	3	€	105
Totale complessivo			100%	100%				

Se si analizzano i dati alla luce dei tempi concessi per i pagamenti si rileva come:

- il 43% delle fatture sia pagabile in 30 gg. per importi mensili inferiori a € 50;
- il 45% delle fatture con importo pari al 94% del totale fatturato sia pagabile in oltre 1 anno dalla data di emissione e con valori mensili medi non superiori a € 106.

Piano dei pagamenti in base a dilazioni concesse in fattura

La società Abbanoa comunica di aver fornito 3 tipi di assistenza ai clienti che hanno ricevuto fatture di importo rilevante:

- anticipazione della fattura in emissione con una comunicazione in cui illustra metodo e dati utilizzati, fornisce indicazioni operative per il controllo autonomo dei dati e consigli su come rilevare eventuali fatti che possano aver influenzato o alterato il corretto rilievo dei consumi (ad esempio, una dispersione occulta) e indica i canali a cui rivolgersi per assistenza e verifica dei consumi fatturati e ottenere eventuali riduzioni;
- contatto telefonico per anticipare quanto sopra;
- attivazione di un canale dedicato per trattare queste situazioni in via di urgenza e con priorità.

I casi principali di alto consumo che Abbanoa sta riscontrando, sono riconducibili a 4 principali fattispecie; in ordine di numerosità:

1. consumo effettivo e assenza di errori nella rilevazione dei dati
2. esistenza di una perdita idrica occulta
3. contatore starato/mal funzionante
4. lettura iniziale utilizzata (e acquisita) da Abbanoa nella prima fattura diversa da lettura finale utilizzata da Comune o dall'ex Gestore prima del passaggio ad Abbanoa.

Per ciascuna di queste fattispecie esistono apposite procedure che in alcuni casi sfociano nella riduzione degli importi fatturati, se ne ricorrono i requisiti.

E' chiaro che nel caso in cui gli importi vengono rettificati per riduzioni a seguito di perdite idriche riparate o altri elementi oggettivi che evidenzino la possibilità di riduzioni (non rilevabili precedentemente all'emissione della fattura) questi importi non generano crediti, se non per la parte di importo non rettificata.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

Per quanto riguarda nello specifico il caso di Sant'Anastasia, la società Abbanoa comunica che nel data base clienti acquisito l'utenza non risulta. Viene fatta emergere con il censimento del 2011 e regolarmente e tempestivamente fatturata, nonché sollecitata con modalità ben più garantiste di quanto previsto dal codice civile. Il credito quindi è esigibile e non soggetto a prescrizione. Nel tempo si è accumulato un debito di 906.000 € a fronte di pagamenti irrisori. Lo slaccio, prosegue la società, era azione dovuta. Le richieste dei singoli utilizzatori di avere un allaccio individuale non erano e non sono ricevibili, dato che le reti interne non sono mai state cedute dal Comune e dunque Abbanoa agirebbe sine titolo, oltre che violare le norme del Regolamento che impongono il saldo della morosità prima di procedere a frazionamenti.

2. In merito al punto 2 della interrogazione rispetto alla frase *"...ingoiano soldi pubblici e dissipano crediti altrimenti incassabili avviandoli alla prescrizione..."*

Sul tema della prescrizione, si rammenta che questa va eccepita dall'interessato che non deve aver determinato, con suoi comportamenti, l'impossibilità della interruzione. In ogni caso le attività poste in essere e descritte nel precedente punto 1) hanno anche lo scopo di evitare che i crediti vantati dalla società per la fornitura dei servizi erogati vadano in prescrizione.

3. Sulla richiesta che l'Assessore al LL.PP. *"...riferisca sul fatto che il bilancio Abbanoa approvato "in positivo", si regge sull'esposizione di crediti non credibili poiché legati alle bollettazioni di cui sopra..."*

Il bilancio consuntivo 2013, il primo che nella storia di Abbanoa si chiude con un importante utile di esercizio, è stato sottoposto alla approvazione della Assemblea degli azionisti, che si rammenta, sono rappresentati dalla maggior parte dei comuni della Sardegna oltre che dalla Regione. Prima di essere sottoposto alla Assemblea dei soci il bilancio viene sottoposto all'esame del revisore legale (soggetto indipendente) per il parere previsto per legge e viene accompagnato dalla relazione del collegio dei revisori.

Ebbene, sia il revisore che il collegio dei revisori hanno certificato la correttezza del bilancio 2013.

Inoltre, con riferimento ai crediti vantati dalla società si rappresenta che Abbanoa ha affidato alla società di revisione KPMG l'attività di certificazione dei crediti. Tale attività alla data odierna risulta in parte completata (relativamente ai crediti di valore superiore ai 20.000 €) ed è in itinere per i crediti di entità inferiore.

Per il primo gruppo, i crediti sono risultati certificati ed esigibili per il 93% del totale.

4. Circa le *"... responsabilità della dirigenza aziendale..."* e di *"...conoscere quali garanzie di riforma della struttura dirigente siano state assunte a fronte del contributo erogato da Ras..."*



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

La responsabilità dirigenziale è quella di presidiare i processi ed eseguire le procedure in ragione del ruolo rivestito, sulla base degli indirizzi e delle disposizioni fornite dagli organi sociali. Nel tempo, sul tema commerciale, la dirigenza ha fornito significative evidenze sul reale stato del sistema idrico integrato nei singoli comuni. Soprattutto ha fornito le evidenze sul reale stato delle basi dati sulle quali i comuni hanno svolto attività di bollettazione antecedente alla nascita del gestore unico.

Su quelle basi dati Abbanoa ha lavorato così come evidenziato nel punto 1.

La Regione ha peraltro aderito totalmente al piano di ristrutturazione della società elaborato e proposto dall'advisor Deloitte & Touche.

Inoltre la Regione ha provveduto a proporre all'assemblea degli azionisti, un nuovo amministratore unico per la cui individuazione si è avvalsa di una primaria società che opera in campo nazionale specializzata nell'individuazione e nel reclutamento di figure manageriali di alto profilo professionale.

Tra le attività che certamente il nuovo amministratore unico dovrà porre in essere ci sarà anche quella di una valutazione sull'adeguatezza della dirigenza aziendale alla mission che Abbanoa deve svolgere con efficienza e trasparenza massime.

L'Assessore

Paolo Manischedda