

## «Ato 5 Frosinone, la società ha ceduto i crediti deteriorati a società di recupero



LUIGI GABRIELE

# Sms, mail e telefonate: utenti Acea sotto attacco

Utenti del servizio idrico bersagliati dalle aziende di recupero. Acea Ato 5 si libera dei crediti "deteriorati" e cede un pacchetto milionario di bollette non pagate ad una società specializzata nella gestione delle cosiddette Npl (dall'inglese "Non Performing Loans") che ha iniziato a inviare solleciti informali alla cieca, cercando di colpire nel mucchio per incassare il più possibile.

Le richieste di pagamento, anche per piccole somme, stanno giungendo per sms o mail a molti utenti malcapitati, in altri casi il contatto è telefonico. I destinatari, spesso, non hanno nulla a che fare con il titolare dell'utenza morosa: in alcuni casi sono dei lontani parenti, a cui la società di recupero crediti è risalita non si capisce bene come; in altri casi sono dei semplici omonimi o vicini di casa, che solo per il fatto di chiamarsi come il debitore o perché abitano al civico a fianco, vengono "interessati" al caso.

«La invitiamo a regolarizzare il pagamento. Nel caso in cui non sia più titolare dell'utenza sopra indicata La preghiamo di comunicarcelo tempestivamente» si legge in una mail giunta nei giorni scorsi a uno sfortunato utente che nulla sa del debito di 102,56 euro richiestogli per conto di una persona che nemmeno conosce, per la fornitura d'acqua in un'abitazione che neanche sa se esiste. Non è che il malcapitato non è più intestatario: non lo è mai stato! Loro ci provano. E, se uno paga, tanto di guadagnato per il cessionario. E' paradossale, poi, con un rovesciamento dell'onere della prova, che debba essere l'utente a giustificarsi! Roba da pazzi.

Purtroppo, non tutti sanno come comportarsi e, soprattutto gli utenti più deboli, come gli anziani, alla fine si convincono a pagare temendo conseguenze che non esistono. Nonostante le minacce

dei call-center, infatti, non si può più subire il distacco della fornitura, poiché con la cessione del credito, la gestione del servizio non c'entra più nulla. Ad Acea la cosa non interessa più, quel credito che non avrebbe mai intascato lo ha ceduto ed ha monetizzato almeno una piccola percentuale (tra il 5 e il 10%, il più delle volte). Ha ceduto il credito pro-soluto, cioè non risponde più della somma al cessionario, che vada a buon fine o meno l'attività di riscossione. Il cessionario, da parte sua, farà di tutto per incassare il più possibile e guadagnare più di quello che ha pagato.

Acea Ato 5 ha così alleggerito i bilanci di somme che non avrebbe mai potuto riscuotere, anche perché il più delle volte sono già prescritte o prossime alla prescrizione. Ha messo in cassa una somma percentuale che non avrebbe altrimenti avuto e nel contempo può continuare a chiedere a gran voce di aumentare il recupero della morosità, innalzando ulteriormente la tariffa, cosicché le bollette non pagare dai morosi le paghino gli utenti più corretti. Una situazione a cui si è giunti anche perché Acea Ato 5, negli anni passati, non sempre ha puntualmente seguito le corrette prassi per la gestione della morosità, tanto da rendere oggi più conveniente la cessione in blocco di quelle somme a fronte di un incasso minimo. E pazienza se poi gli utenti vengono bistrattati e perseguitati da call-center, messaggi e mail.

Che le pratiche di recupero siano quasi sempre scorrette, lo testimoniano sia i racconti e le lamentele degli utenti - che Acea non ha più interesse a sentire (perché se li è venduti) -; sia perché le società di cui Acea si serve per il recupero crediti sono state già multate dalle Authority di vigilanza proprio per pratiche aggressive e scorrette. Del resto, una delle prime delibere

adottate al suo insediamento, nel dicembre 2019, dall'attuale Cda di Acea Ato 5 spa è stata proprio quella di cedere i crediti alle agenzie di recupero. Incassare il più possibile e alleggerire il bilancio dai crediti non performanti sono state tra le direttive più esplicite impartite da Roma ai nuovi vertici ciociari. Nonostante, però, le lacrime e sangue che versano gli utenti con le bollette, la gestione finanziaria è andata sempre più peggiorando, con il bilancio 2020 non certificato; gli aumenti tariffari bloccati dai sindacati; il servizio sempre più carente: perdite idriche oltre il 76% e erogazione dell'acqua quotidianamente a singhiozzo.

\*\*\*\*\*

Continue chiamate dai call-center, messaggi e mail con pressanti richieste di pagamento, pochissima chiarezza e spesso anche minacce di azioni giudiziarie, sequestri e sospensione della fornitura.

**Ma cosa si deve fare se si è vittime di pratiche scorrette e aggressive da parte di sedicenti società di recupero credito?**

Ne abbiamo parlato con **Luigi Gabriele**, presidente di Consummerismo, associazione di tutela dei consumatori, da sempre a fianco degli utenti del servizio idrico e non solo.

«Dietro queste società di recupero credito - ci spiega Gabriele - il più delle volte ci sono dei fondi di investimento che forniscono la liquidità per l'acquisto dei crediti, spesso deteriorati, da banche o fornitori di servizi. Magari per 100 milioni di crediti pagano 5 milioni di euro: la banca o il fornitore incassa una somma che altrimenti non avrebbe mai incassato e alleggerisce il bilancio da crediti che difficilmente avrebbe potuto recuperare. Inoltre, va detto anche che spesso le società fornitrici si

**Luigi Gabriele**  
(Consummerismo):

«Non rispondete mai a richieste che non siano giunte tramite raccomandata o pec. Altrimenti si finisce solo per confermare i dati e le informazioni in possesso di queste aziende che si occupano di ottenere in tutti i modi il pagamento di crediti»

trovano a compiere queste azioni, per loro inadempienza, perché non hanno correttamente gestito la morosità come prevede la normativa di settore, non inviando gli avvisi previsti e non mettendo in mora il cliente».

«Molto spesso - aggiunge Gabriele - queste società utilizzano metodi non sempre corretti e ortodossi per incassare i crediti che hanno acquistato all'ingrosso, senza alcuna certezza della loro esigibilità. Possono utilizzare Google Maps per vedere dove è ubicata l'utenza e con Google Street leggere i numeri civici per avere conferma; se hanno difficoltà ad individuare l'indirizzo di fornitura, non si fanno problemi in alcuni casi a telefonare ai vicini del malcapitato per avere conferma della sua residenza e delle attività che svolge. Tutte pratiche scorrette e vietate, che minano anche la riservatezza se non la dignità del soggetto interessato».

«Avviano tentativi di recupero in maniera massiva, senza preoccuparsi di nulla: né se la pretesa creditoria sia fondata, né le eventuali ragioni del debitore. Utilizzano qualsiasi strumento possibile per sollecitare il pagamento e, in alcuni casi, arrivano anche a telefonare sul posto di lavoro. Una delle prime cose che gli utenti debbono sapere è che se il presunto debito è inferiore ai 2.500 euro nessuna società di recupero azzarderà un'azione giudiziaria. Insisterà piuttosto con chiamate, messaggi e minacce di gravi conseguenze, ma di fatto non potrà fare null'altro. Inoltre, va ricordato che una volta che il credito è stato ceduto, c'è una completa disconnessione tra il contratto che lo ha generato (ad esempio per il servizio idrico) e la fornitura in atto, quindi le minacce di distacco della fornitura in caso non si paghi sono solo finalizzate ad indurre indebitamente il debitore a sborsare la somma richiesta, senza ulteriori verifiche o

accertamento, che magari non è dovuta, è stata già pagata o è prescritta. Queste pratiche aggressive sono pericolose soprattutto per gli utenti più deboli e meno preparati, come gli anziani».

«Spesso ancora - prosegue Gabriele - le richieste di pagamento procedono alla cieca sulla scorta dei dati, non sempre corretti, che il cedente ha trasmesso. Capita a volte che le richieste di pagamento finiscano a parenti solo perché quando magari ci si è registrati sul portale del fornitore si è fornita una mail diversa dalla propria o i nipoti hanno utilizzato la loro per una pratica dei nonni o degli zii meno avvezzi all'uso del computer. O si fa riferimento alla mail di recapito della bolletta che non è quella del titolare della fornitura».

«Ovviamente se si è consapevoli di aver usufruito del servizio e le fatturazioni del fornitore sono corrette la cosa più giusta è saldare il proprio debito, ma va sempre verificato se la richiesta di pagamento è legittima e, va aggiunto, è chi chiede il pagamento che deve dimostrare l'esigibilità del credito non il contrario».

«Io consiglio agli utenti di non rispondere mai a richieste che non siano una raccomandata o un pec (che comunque debbono contenere elementi ben precisi come la richiesta di pagamento di somme esigibili, quindi una richiesta fondata e - come detto - la fondatezza deve essere documentata dallo stesso richiedente). Non bisogna mai rispondere invece ad altre forme di sollecito come sms, messaggi whatsapp e mail, perché si finisce solo per confermare i dati e le informazioni in possesso delle sedicenti società di recupero. Sms e mail non hanno alcun valore ai fini legali. Servono solo le raccomandate».

«Occhio poi - conclude Gabriele - sempre alla truffe e ai tentativi di phishing».

Re.Al