



Euro.Pa Service srl

Relazione finale su attività E.R.P.

PREMESSA

La presente relazione, redatta ai sensi dell'art. 19 del vigente Contratto di Servizio per la gestione e manutenzione degli alloggi E.R.P. di proprietà comunale, ha lo scopo di illustrare ai competenti organi comunali lo stato di attuazione del piano di intervento messo in atto dalla Società, affidataria in regime di *in house providing* del relativo servizio, in ordine alla realizzazione delle seguenti attività:

- accertamento della reale ed effettiva consistenza delle morosità dell'inquilinato E.R.P. del Comune di Legnano maturate alla data del 31 dicembre 2015;
- rendicontazione entro il 31 maggio 2016 delle prime risultanze delle attività di cui al precedente punto;
- formale costituzione di messa in mora delle posizioni debitorie riscontrate entro il termine del 31 luglio 2016;
- ulteriore rendicontazione inerente stato dell'arte dell'attività, azioni intraprese e/o da intraprendere ed i primi risultati conseguiti.

È d'uopo segnalare che, nello svolgimento del lavoro assegnato, l'Azienda ha tenuto costantemente informato per le vie brevi ed informali gli uffici comunali coinvolti a vario titolo nella gestione degli alloggi E.R.P. del Comune di Legnano, onde condividere, in un'ottica di regia unitaria, il work in progress delle attività e i relativi feedback operativi.

Ai fini della presente relazione è interesse fornire all'Amministrazione comunale un report informativo chiaro e sintetico sull'andamento della gestione del servizio affidato, con aggiornamento alla data del 31 agosto 2016, articolandolo nei seguenti capitoli gestionali:

- ATTIVITA' PROPEDEUTICHE AL SERVIZIO
- GESTIONE OPERATIVA SPORTELLO E.R.P.

- REPORT DEI RISULTATI FINALI
- VALUTAZIONI SULLE CRITICITA' GESTIONALI RISCONTRATE
- INDIRIZZI FUTURI DELLA GESTIONE

ATTIVITA' PROPEDEUTICHE AL SERVIZIO

L'agire della Società è stato sin da principio ispirato alla predisposizione di un piano di intervento incisivo e strutturale in tema di gestione dell'attività di accertamento e recupero della morosità dell'inquilinato E.R.P. maturate alla data del 31 dicembre 2015.

La rilevanza della problematica da affrontare sulla base, da un lato, dei primi dati grezzi messi a disposizione dall'Ente ed indicativi di una condizione di morosità diffusa e, dall'altro, della delicatezza del quadro sociale di riferimento, dovendosi rapportare l'Azienda con una fascia di popolazione di oltre 300 nuclei familiari in condizione di oggettivo disagio abitativo e socioeconomico, ha richiesto lo sviluppo di un approccio gestionale obbligatoriamente binario.

Sul fronte inquilinato, ad esempio, consapevoli del prevedibile effetto di "allarme sociale" ingenerabile nell'utenza E.R.P., sebbene a fronte dello svolgimento di attività ordinarie ed obbligatorie per legge, è prevalsa una logica partecipativa ed inclusiva.

All'uopo si è stabilito di allertare preventivamente e cautelativamente l'inquilinato E.R.P. sulle attività in corso attraverso l'organizzazione di una serie di incontri a livello condominiale, in cui veicolare, oltre a quanto in essere, anche il dispiegarsi del futuro assetto gestionale del servizio alla luce dell'importante novità rappresentata dalla presenza del Comune di Legnano nella sua duplicità qualità di Socio dell'Azienda e Committente dell'attività.

Nello specifico sono state organizzate quattordici riunioni con l'inquilinato E.R.P., coinvolgendo le rappresentanze di tutti e 31 i condomini amministrati dalla Euro.PA Service, con punte di nutrita partecipazione, in particolare, nelle assemblee di Viale Cadorna, di Via Dei Rodoendri, di Via Torino, di Via Genova, di Via Colombes, di Via Pisacane, di Via Puccini, di Via Pisa e di Via Sabotino e sempre alla presenza dei vertici della Società nelle persone del Presidente Sig. Luca Monolo e del Direttore Dr. Mirko Di Matteo, nonché del Coordinatore della U.O.C. Servizio Immobili Geom. Primerano Salvatore.

Gli incontri sono, altresì, serviti ad avviare degli informali audit tecnici sullo stato generale di conservazione e manutenzione degli stabili condominiali e delle aree comuni, ad effettuare dei primi sopralluoghi a campione in taluni appartamenti, a verificare il livello di conoscenza e di applicazione del regolamento d'uso degli alloggi e delle parti comuni e, infine, a raccogliere utili segnalazioni su situazioni di degrado interno o di problematiche alloggiative comuni.

Si riporta a scopo informativo la seguente tabella riepilogativa degli incontri svolti:

"Tabella 1 – calendario degli incontri E.R.P."

| ubicazione | data | | ora | luogo |
|-----------------------------|---------|--------|--------------------------|------------------------------------|
| VIA MENOTTI CIRO 57 | | | | |
| VIA TORINO 58 | lunedì | 2-mag | MATTINA: ore 10:00 | area cortilizia MENOTTI 59 |
| VIA MENOTTI CIRO 59 | | | | |
| VIA DEI PIOPPI 15 | lunedì | 2-mag | POMERIGGIO: ore 15:30 | area cortilizia RODODENDRI 1 |
| VIA DEI RODODENDRI 1 | | | | |
| VIA DELLE ROSE 31 | | | | |
| VIA DELLE ROSE 33 | martedì | 3-mag | MATTINA: ore 10:00 | area cortilizia DELLE ROSE |
| VIA N. SAURO 118 | | | | |
| VIA PISACANE 30 - SCALA A | | | | |
| VIA PISACANE 30 - SCALA B | martedì | 3-mag | POMERIGGIO: ore 15:30 | area cortilizia PISACANE |
| VIA PISACANE 34 - SCALA B | | | | |
| VIA PISACANE 34/A - SCALA A | | | | |
| VIA PUCCINI 4-6 | giovedì | 5-mag | MATTINA: ore 10:00 | area cortilizia PUCCINI |
| VIA MONTANARA 4 | giovedì | 5-mag | MATTINA: ore 11:30 | area cortilizia MONTANARA |
| VIA VENEGONI 14 | | | | |
| VIA GAETA 16 | giovedì | 5-mag | POMERIGGIO: ore 15:30 | area cortilizia GAETA |
| VIA ROSSINI 5 | | | | |
| VIA PISA, 7 | lunedì | 9-mag | MATTINA: ore 10:00 | area cortilizia PISA-SABOTINO |
| VIA SABOTINO 86 | | | | |
| VIA MADONNINA DEL GRAPPA 18 | lunedì | 9-mag | POMERIGGIO: ore 15:30 | area cortilizia SEMPIONE-GRAPPA |
| VIA SEMPIONE 75 | | | | |
| VIA CAVOUR 24 | | | | |
| VIA LEGA 44 | martedì | 10-mag | MATTINA: ore 10:00 | area cortilizia LEGA |
| VIA LEGA 46 | | | | |
| VIA CADORNA 101-A | | | | |
| VIA CADORNA 101-B | martedì | 10-mag | POMERIGGIO: ore 15:30 | area cortilizia CADORNA |
| VIA CADORNA 101-C | | | | |
| VIA COLOMBES 24 | giovedì | 12-mag | MATTINA: ore 10:00 | area cortilizia COLOMBES |
| VIA COLOMBES 26 | | | | |
| VIA GENOVA 96 | giovedì | 12-mag | POMERIGGIO: ore 15:30 | area cortilizia GENOVA |
| VIA D'AZEGLIO 66 | venerdì | 13-mag | MATTINA: ore 10:00 | area cortilizia D'AZEGLIO |

In riferimento alla dimensione burocratica – amministrativa dell'attività, è stato opportunamente intavolato un rapporto di collaborazione con il precedente gestore ALER Busto Arsizio, avente quale primario obiettivo la ricostruzione del tessuto storico – informativo delle singole posizioni di morosità al fine di procedere, in un secondo momento, alla normalizzazione delle banche dati a disposizione dell'Ente già trasmesse alla Società per quanto di competenza.

In ordine alle attività ricognitorie si è proceduto alla riorganizzazione delle banche dati in uso, attraverso la rielaborazione per singolo inquilino assegnatario dell'andamento storico sia dei pagamenti che delle tipologie di spese (canoni vs oneri condominiali), suddivisi per unità immobiliare (alloggio vs box) e per periodo di gestione, incluso il relazionamento con il database informatico in disponibilità dell'Ente. Come anticipato tale azione ha richiesto essenzialmente un supporto amministrativo da parte di ALER Busto Arsizio, con riferimento non solo al periodo di gestione diretta ma, altresì, alla documentazione disponibile relativa ad ALER Milano, in quanto dalla stessa acquisita nelle more del passaggio di consegna verificatosi all'inizio del terzo trimestre 2011.

Per quanto concerne Castellanza Servizi e Patrimonio S.r.l., ci si è limitati a prendere in carico la documentazione inerente la gestione dal 01.06.2015 al 31.12.2015 nell'ambito del formale passaggio di consegne delle attività perfezionatasi nello scorso mese di gennaio.

Del contenuto e dei risultati afferenti tale complessa ed articolata attività, si è opportunamente resa partecipe l'Amministrazione comunale mediante convocazione in data 9 giugno di apposito tavolo E.R.P., allargandolo alla partecipazione dei referenti politico – istituzionali interessati (Comunicazione Prot. n. 1367 del 31 maggio 2016).

In tale sede è stato fornito un dettagliato rendiconto delle posizioni analizzate e delle relative morosità, in ragione di un riscontro documentale ed informativo delle banche dati processate così riassumibile:

- a) TOTALE POSIZIONI INDAGATE N. 388 di cui:
 - N. 10 per inquilini in situazione di regolarità dei pagamenti di canoni e spese condominiali
 - N. 41 per inquilini deceduti e trasferiti
 - N. 337 per inquilini in situazione di irregolarità nei pagamenti di canoni e spese condominiali
- b) TOTALE MOROSITA' ACQUISITE per € 1.353.094,86 di cui:
 - € 806.314,81 relative alla gestione ALER Milano fino al 30 giugno 2011
 - € 329.606,30 relative alla gestione ALER Busto Arsizio fino al 31 dicembre 2014
 - € 292.590,79 relative alla gestione Castellanza Servizi e Patrimonio S.r.l. fino al 31 dicembre 2015

I seguenti dati riaggregati, altresì, per unità condominiali evidenziano una morosità complessiva acquisita al 31 dicembre 2015 di € 1.228.363,43 per gli attuali conduttori e di € 124.731,43 per quelli cessati. Agli atti della presente relazione si allegano, all'uopo, il "REPORT GLOBALE MOROSITA' AL 31/12/2015 – INQUILINI

ERP ALLOGGI COMUNALI LEGNANO" – All. Sub A ed il "REPORT MOROSITA' – ATTUALI CONDUTTORI ALLOGGI ERP DIVISI PER FABBRICATO" – All. Sub B.

GESTIONE OPERATIVA SPORTELLO E.R.P.

In considerazione del volume significativo di attività previste, si è deciso di costituire un team interno dedicato alla gestione del servizio con presidio organizzativo diretto da parte del Direttore e supporto operativo assicurato dal coordinatore della U.O.C. Servizio Immobili, da una risorsa full time interna alla stessa unità e da due risorse parzialmente distaccate dalle U.O.C. Servizi Strumentali e Servizi Territoriali e pari alla disponibilità di un ulteriore FTE.

Alla conclusione del processo di normalizzazione e sistematizzazione delle banche dati di cui sopra, la struttura è stata impegnata nella predisposizione e trasmissione nei termini di legge delle lettere di costituzione di messa in mora dei locatari morosi, monitorandone il flusso postale, attraverso un format omogeneo per tutti e che qui si allega "Modello Lettera" – All. Sub C

Agli atti aziendali risultano inviate complessivamente n. 337 raccomandate postali A / R per equivalenti posizioni di morosità riconducibili ad attuali conduttori alloggi E.R.P. di proprietà comunale ed a fronte delle quali:

- a) N. 279 lettere risultano alla Euro.PA Service regolarmente consegnate come attestato da apposito avviso firmato di ricevimento raccomandata;
- b) N. 58 lettere non risultano alla Euro.PA Service consegnate.

Con specifico riferimento a queste ultime, al fine di ulteriormente sensibilizzare l'utenza sulla importanza ed urgenza di procedere alla regolarizzazione delle relative pendenze, è stato chiesto l'ausilio, e prontamente fornito da parte dell'Amministrazione comunale, di una supplementare attività di recapito corrispondenza mediante consegna a mano o direttamente nella cassetta postale dell'inquilino sia da parte di agenti del locale Comando di Polizia Municipale che da parte della squadra di messi comunali. Tale attività è stata condotta e conclusa dal giorno 4 al giorno 8 luglio u.s.

In previsione del considerevole afflusso di utenza susseguente alla consegna di ben oltre 300 lettere di costituzione di messa in mora, la Società ha ritenuto opportuno dotarsi di uno sportello specificamente dedicato all'accoglienza e al trattamento dell'inquilinato moroso, provvedendo ad affittare dalla Euroimmobiliare Legnano S.r.l., con fit – out degli spazi a propria cura e spese, di una unità all'interno dell'Edificio AB1 del compendio direzionale "Tecnocity" con agevole accesso da Via XX Settembre, 34.

All'interno dello sportello sono state installate tre postazioni operative di cui due fisse ed una accessoria da attivare in funzione dell'andamento del flusso degli appuntamenti.

L'operatività dello sportello è stata pressoché continuativa, da lunedì 13 giugno a martedì 26 luglio c.a., seguendo il consueto orario di apertura al pubblico, da lunedì a giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 ed il venerdì dalle 9.00 alle 14.00, così distribuito temporalmente:

- N. 37 ore di apertura sportello dal 13 giugno al 15 luglio 2016
- N. 24 ore di apertura sportello dal 18 luglio al 22 luglio 2016
- N. 7 ore di apertura sportello nei giorni 25 e 26 luglio

In generale il servizio fornito da Euro.PA Service ha garantito un presidio pressoché costante ed ampio dell'attività di front – office nei confronti dell'utenza attraverso una capacità di offerta di ore apertura sportello per cumulative 216 ore.

In aggiunta al dato appena fornito, va senz'altro riportato il monte ore / uomo effettivamente impiegate nell'attività di sportello e che, per un ammontare di 290 ore / uomo complessivamente totalizzate, ha fornito un indicatore prestazionale di servizio pari ad un'ora / uomo per singola pratica di debito processata ed evasa.

Al riguardo può essere di particolare utilità il riepilogo di dettaglio delle risorse / uomo impiegate:

| | |
|--|-------------------|
| Impiegato della U.O.C. Servizi Immobili: | 157 h / sportello |
| Impiegato in distacco della U.O.C. Servizi Strumentali: | 104 h / sportello |
| Impiegato in distacco della U.O.C. Servizi Territoriali: | 30 h / sportello |
| <hr/> | <hr/> |
| TOTALE ATTIVITA' DI SPORTELLLO | 290 h / sportello |

Per quanto attiene le posizioni complessivamente trattate, altrettanto significativo è il dato a consuntivo per un ammontare di 272 inquilini incontrati e serviti. Nel dettaglio il calendario degli incontri intercorsi con l'utenza:

- N. 109 conduttori morosi dal 13 giugno al 17 giugno 2016
- N. 80 conduttori morosi dal 20 giugno al 24 giugno 2016
- N. 31 conduttori morosi dal 27 giugno all'1 luglio 2016
- N. 35 conduttori morosi dal 4 luglio all'8 luglio 2016
- N. 49 conduttori morosi dall'11 luglio al 15 luglio 2016
- N. 21 conduttori morosi dal 18 luglio al 22 luglio 2016
- N. 4 conduttori morosi dal 25 luglio al 26 luglio 2016

Il totale degli incontri svolti presso lo sportello è stato pari a 329 unità ovvero in misura superiore di ben 57 unità rispetto al novero complessivo delle morosità processate, il tutto in considerazione dell'elevato livello di profilazione e di gestione delle singole pratiche debitorie che, come ampiamente dimostrato dalla numerica esposta, ha sovente richiesto un supplemento di incontri.

In ordine alle attività svolte a livello di singola postazione di sportello si elencano in maniera sintetica le seguenti fattispecie:

- Analisi in contraddittorio della posizione di morosità risultante alla data del 31 / 12 / 2015 con indicazione delle relative voci debitorie;
- Risccontro documentale di ricevute di pagamento di bollettini postali, MAV o per copia estratta di c/c bancari attestanti l'integrale o parziale versamento delle somme contestate;
- Ricostruzione del corretto ammontare degli importi dovuti sulla base di attestazioni di pagamento di canoni e spese con valori totalmente o parzialmente discordanti e/o disallineati con lo storico dei pagamenti effettuati dal conduttore moroso;
- Ricalcolo dei canoni alloggio sulla base di documentazione comprovante un pregresso diritto dell'inquilino a beneficiare di un adeguamento degli stessi ma mai perfezionato dai precedenti gestori e contestuale riparametrazione degli importi a debito dovuti;
- Compensazione dei debiti dovuti con eventuali contropartite creditorie riconosciute dal Comune di Legnano e mai perfezionate dai precedenti gestori;
- Sottoscrizione di impegno al riconoscimento delle morosità da parte dei conduttori morosi e alla rateizzazione delle relative somme;
- Rilascio di attestazione di avvenuto pagamento nei casi di documentazione comprovante la regolarità dei pagamenti effettuati dall'inquilino e all'uopo non risultanti nei registri contabili dei precedenti gestori.

Unitamente alle prestazioni sopra elencate, la Società ha messo in campo, nei confronti dei casi più problematici, un'azione di verifica delle reali condizioni socioeconomiche del conduttore moroso, onde saggiarne l'effettiva capacità economica di rientro dal debito e, in caso negativo, segnalarne prontamente la relativa condizione all'Ufficio Casa del Comune di Legnano.

Con riferimento alle posizioni dei conduttori morosi perché cessati o decaduti, nel corso delle scorse settimane, parallelamente alle attività di front – office dello sportello, è stata portata avanti un'attività di ricognizione di queste situazioni, attingendo, laddove possibile, alle banche dati anagrafiche del Comune di Legnano e, negli altri casi, attraverso autonome ricerche i cui esiti al momento non sono riscontrabili.

In ogni caso, alla data del 9 agosto u.s. su un totale di n. 41 posizioni di morosità riconducibili ad ex inquilini di alloggi E.R.P. di proprietà comunale trasferiti o deceduti, sono state inviate n. 39 raccomandate postali A /

R ma di cui solo n. 31 per posizioni di morosità, in quanto n. 8 raccomandate A / R sono riferibili a spedizioni in caso di doppi eredi.

Si dettaglia ulteriormente che, ad oggi, n. 9 ex conduttori risultano irreperibili, mentre una posizione è già stata visionata in contraddittorio, riscontrando il nulla a pretendere da parte del Comune di Legnano e per il qual caso la raccomandata non è stata spedita.

Degli esiti di questa specifica azione massiva di recupero credito se ne potrà fornire idoneo riscontro dopo la scadenza del 30 settembre p.v., in quanto termine ultimo concesso a questo gruppo di ex inquilini per la definizione in contraddittorio e regolazione delle pendenze dovute.

REPORT DEI RISULTATI FINALI

In esito alle verifiche svolte, ai contraddittori intercorsi con l'utenza e agli atti con la stessa perfezionati *in situ*, la situazione complessivamente tracciata dalla Euro.PA Service è la seguente:

"Tabella 2 – Report chiusura posizioni per classi debitorie"

| | IMPORTI | |
|--|----------------|-------|
| DEBITI DOVUTI E RATEIZZATI | € 356.285,22 | 29,0% |
| DEBITI NON DOVUTI E STRALCIATI | € 243.485,35 | 19,8% |
| DEBITI RELATIVI A CASI SOCIALI UFFICIALI | € 138.491,20 | 11,3% |
| DEBITI RELATIVI A CASI SEGNALATI AD UFFICIO CASA | € 112.503,18 | 9,2% |
| DEBITI IN SOSPENSIONE PER VERIFICHE INQUILINI | € 35.330,21 | 2,9% |
| DEBITI DOVUTI MA NON RATEIZZATI PER MANCATO ACCORDO | € 48.944,71 | 4,0% |
| DEBITI DOVUTI PER MANCATA CONTESTAZIONE IN CONTRADDITTORIO | € 293.323,56 | 23,9% |
| TOTALE POSIZIONI DEBITORIE | € 1.228.363,43 | |

Ai fini di una prima valutazione circa il grado di efficacia dell'attività svolta, può essere utile riferirsi a quelli che sono gli indicatori di produttività dell'azione amministrativa posta in essere e che, partendo dal dato fondamentale di 272 pratiche debitorie evase su un totale di 388 contestazioni, evidenzia un tasso di penetrazione del servizio di recupero morosità pari a circa il 70% della platea di conduttori morosi complessivamente indagata, risultato, peraltro, conseguito nel volgere di sole sette settimane lavorative.

Sempre con riferimento agli indicatori di produttività dell'azione amministrativa, è da rilevare che il dato di € 356.285,22 relativo ai debiti dovuti e rateizzati assomma a circa un terzo degli € 1.228.363,43 di morosità totalmente accertate, segno di un'intrinseca capacità operativa a traghettare gli inquilini morosi verso significative percentuali di rientro del debito pregresso.

Se il dato sopra riscontrato lo si calcola al netto dei circa 294.000,00 € di debiti ancora dovuti per mancanza di contraddittorio, la percentuale effettiva di rientro del debito si incrementa dal 29% lordo iniziale al 38% netto finale.

Anche il dato aggregato relativo alle posizioni accertate in contraddittorio e non ancora chiuse per incompletezza della documentazione prodotta dall'inquilinato (3%), o per disaccordo sulla reale consistenza del debito dovuto (4%), conferma l'efficacia delle azioni aziendali a livello di transazione delle morosità processate.

Spostando il focus dell'analisi a livello di problematica complessiva della morosità comunale, emerge un quadro chiaramente ridimensionato rispetto all'originario imprinting negativo generato dalla prima fase di ricognizione documentale e di sistematizzazione delle banche date storiche a disposizione.

Aggregando al dato finale di debiti non dovuti e stralciati per € 243.485,35 gli ulteriori debiti dovuti e rateizzati per € 356.285,22, assomma a complessivi € 599.770,57 la quota di incassi consolidati del Comune di Legnano, espressione di un tasso di copertura del 48,8% sul totale delle morosità accertate al 31 dicembre 2015, una percentuale destinata a salire al 64,1% se computata al netto della quota dei debiti dovuti per mancato contraddittorio.

Una ulteriore riflessione esigono i circa 112.500 € di morosità legate a particolari casi di utenza non rientranti nel novero dei "casi sociali" ufficialmente comunicati all'Azienda ma che si è ritenuto, comunque, opportuno segnalare all'Ufficio Casa del Comune di Legnano, stante l'impossibilità dichiarata, ed in parte accertata, di questi soggetti all'assolvimento delle relative posizioni di morosità.

Trattasi di 14 nuclei familiari con punte debitorie variabili dai 1.000,00 € ai 21.000,00 € ma che nel 64% dei casi (9 su 14) risultano debitori di un importo superiore ai 5.000,00 € e, in prevalenza, appartenenti alla Area della protezione – Livello 1 ISERP con canoni sociali di 20 € corrisposti nel 50% dei casi.

L'inserimento di questa potenziale classe aggiuntiva di "casi sociali" all'interno dell'elenco ufficiale degli stessi consegnato alla Euro.PA Service, comporterebbe un significativo incremento della quota di debiti ascritti a posizioni di cosiddetta morosità incolpevole fino alla concorrenza massima di € 250.994,48.

Si tratterebbe, in tal caso, di un dato estremamente rilevante ai fini del presente lavoro in quanto il conseguente raddoppio della quota dei cosiddetti "casi sociali" dall'11% iniziale al 20% finale, implicherebbe una sensibile revisione del quadro generale delle morosità accertate, essendo un quinto dei debiti pregressi

legati a difficoltà socioeconomiche dei nuclei familiari, una percentuale decisamente importante ai fini della comprensione e gestione in chiave futura delle problematiche locative di tali utenti.

In ordine alle poste debitorie non processate pari ad € 293.323,56 nonché a quelle in essere per mancato accordo in contraddittorio per € 48.944,71, la somma totale dei debiti giudizialmente aggredibili ammonta ad € 342.268,27 e rappresenta, a tutt'oggi, una percentuale di mancato incasso per il Comune di Legnano pari, in ogni caso, al 28% della massa di debiti locativi complessivamente dovuti dall'inquilinato E.R.P.

Con riferimento, infine, alla numerica degli utenti serviti per tipologia di transazione si riporta la seguente tabella riepilogativa:

"Tabella 3 – Report chiusura posizioni per numerica inquilini"

| | INQUILINI COINVOLTI | |
|---|----------------------------|-------|
| DEBITI INTEGRALMENTE NON DOVUTI E STRALCIATI | 76 | 22,6% |
| DEBITI DOVUTI PARZIAMLEMTE O INTEGRALMENTE E RATEIZZATI | 147 | 43,6% |
| <i>di cui parzialmente dovuti e rateizzati</i> | 89 | |
| <i>di cui integralmente dovuti e rateizzati</i> | 58 | |
| DEBITI RELATIVI A CASI SOCIALI UFFICIALI | 43 | 12,8% |
| <i>di cui parzialmente non dovuti</i> | 4 | |
| DEBITI RELATIVI A CASI SEGNALATI AD UFFICIO CASA | 9 | 2,7% |
| <i>di cui parzialmente non dovuti</i> | 5 | |
| DEBITI IN SOSPENSIONE PER VERIFICHE INQUILINI | 5 | 1,5% |
| <i>di cui parzialmente non dovuti</i> | 1 | |
| <i>di cui parzialmente dovuti e rateizzati</i> | 1 | |
| DEBITI DOVUTI MA NON RATEIZZATI PER MANCATO ACCORDO | 8 | 2,4% |
| <i>di cui parzialmente non dovuti</i> | 1 | |
| DEBITI DOVUTI PER MANCATA CONTESTAZIONE IN COTRADDITTORIO | 49 | 14,5% |
| TOTALE POSIZIONI DEBITORIE | 337 | |

Specularmente a quanto emerso in sede di riscontro e regolarizzazione delle somme monetarie dovute, anche nel caso delle numeriche degli inquilini coinvolti nei procedimenti di rateizzazione e stralcio delle posizioni, il risultato finale dell'attività è ampiamente in territorio positivo.

Ad un esame più approfondito dei dati riportati in tabella, infatti, emerge chiaramente come oltre il 43% del totale dei conduttori morosi accertati è stato sottoposto ad un piano di accertamento puntuale e relativa rateizzazione delle pendenze locative in essere alla data del 31 dicembre 2015.

Un dato che assume dimensioni ancora più incoraggianti se rapportato alla sola platea di inquilini effettivamente incontrati nelle trascorse settimane che, opportunamente epurato dei circa 49 soggetti non presentatisi a sportello, eleva la percentuale di sottoscrizione di piani di rientro del debito dal 43% di posizioni lorde su un totale di 337 conduttori morosi al 51% di posizioni nette su 288 inquilini effettivamente trattati.

Trattasi di risultati decisamente incoraggianti e, al contempo, sintomatici della asserita capacità aziendale a trasformare proficuamente gli accertamenti di posizioni di morosità in accordi transattivi e di regolarizzazione degli incassi.

Segnaletico è, altresì, il generale disallineamento tra i valori percentuali emersi in termini di numerica conduttori coinvolti e quelli relativi all'ammontare delle morosità dovute, dinamica particolarmente accentuata nel caso degli importi rateizzati (43,6% vs 29%).

Ad incidere pesantemente sulla distribuzione di tali percentuali è stato il dato afferente i conduttori non presentatisi a contraddittorio e che, seppure in percentuale pari al 14,5% della platea indagata, hanno accumulato pendenze locative pari al 23,9% del debito lordo complessivamente accertato, in ragione del valore mediamente più alto di ogni singola posizione di morosità.

Da evidenziare che l'attività di verifica in contraddittorio delle situazioni di morosità contestate ha riguardato trasversalmente anche i "casi sociali" ufficiali e quelli ulteriormente sottoposti dall'Azienda all'attenzione dell'Ufficio Casa dell'Ente, onde addivenire, laddove possibile, ad una ricognizione quanto più attuale e veritiere della totalità delle posizioni locative processate.

VALUTAZIONI SULLE CRITICITA' GESTIONALI RISCONTRATE

Nello svolgimento dell'attività di accertamento e recupero delle morosità di cui al richiamato art. 19 del Contratto di Servizio per la gestione e manutenzione degli alloggi E.R.P. di proprietà comunale, la Società ha dovuto fronteggiare e superare una serie di criticità operative rinvenienti, suo malgrado, dalle precedenti gestioni. È su tre fronti, in particolare, che l'azione aziendale si è dovuta concentrare in funzione suppletiva rispetto a delle oggettive lacune ed inefficienze gestionali che hanno caratterizzato il servizio negli ultimi anni e, nella fattispecie:

1. la non intellegibilità e coerenza dei dati storicamente trasmessi all'Ente
2. la non corretta contabilizzazione dei flussi storici di pagamenti

3. la mancata attivazione di efficaci meccanismi ricognitori delle morosità

La principale vischiosità riscontrata nell'azione quotidiana dell'unità è rappresentata dal reiterato riscontro di dati non intellegibili presenti nelle banche dati comunali, alimentate nel corso degli ultimi anni dalla trasmissione di report annuali di gestione non propriamente aderenti alle finalità di controllo e vigilanza del servizio affidato ad opera dell'Ente. Fenomeno di natura ricorrente nell'ambito della precedente gestione ALER Milano laddove, sovente, in sede di contraddittorio con l'utenza ed a fronte di formale riscontro documentale si è rilevato quanto segue:

- morosità comunicate al 30 giugno 2011 cumulative di arretrati non puntualmente dettagliati né tantomeno segnalati al Comune di Legnano e ai successivi gestori, per i quali sono scattati i termini prescrittivi di cinque anni previsti dalle vigenti leggi in materia di contenzioso creditizio
- morosità comunicate al 30 giugno 2011 con importi palesemente in contrasto con il flusso storico di pagamenti di canoni e spese condominiali adottati dai singoli conduttori

L'attività ricognitoria svolta ha evidenziato come l'irregolare bollettazione dei canoni e delle spese condominiali operata da ALER Milano negli anni 2009, 2010 e 2011 ha contribuito, da un lato, ad ingenerare profonda confusione nell'inquilinato circa il susseguirsi di richieste di pagamento non più corroborate da coerenze temporali e di competenze contabili e, dall'altro, a favorire indirettamente l'emergere di fattispecie prescrittive del debito essendo compromesso il meccanismo di controllo contabile dei flussi di pagamento. Problematica quest'ultima divenuta particolarmente spinosa in quei numerosi casi di utenza che si è presentata in contraddittorio munita di riscontro documentale della bolletta ALER Milano emessa nell'agosto del 2011, relativa al periodo di competenza contabile "settembre 2010 – giugno 2011", non pagata ma, al contempo, di importo palesemente difforme da quanto, invece, comunicato dal soggetto gestore in sede di passaggio di consegna ad ALER Busto Arsizio.

Altro elemento di criticità emerso e comune a gran parte delle passate gestioni, è rappresentato dalla tendenza a ritardare o, in taluni casi, ad ignorare le richieste di adeguamento canone dei conduttori morosi, con inevitabile effetto di trascinamento nelle banche dati ufficiali comunali di situazioni di morosità sovradimensionate rispetto alla reale condizione debitoria dell'utenza.

Come evidenziato a titolo puramente esemplificativo nell'allegato "STRALCIO POSIZIONI DI MOROSITA' RICONOSCIUTE GESTIONE ALER MILANO" – All. Sub D, solo con riferimento a quest'ultima gestione risultano ricostruiti debiti in carico all'utenza per effettivi € 40.293,38 circa, il che ha consentito di rilevare una sovrastima delle sottostanti morosità ufficialmente dichiarate da ALER Milano per complessivi € 30.949,10.

In ordine alla non corretta contabilizzazione dei flussi storici di pagamento, in sede di numerosi contraddittori è emerso l'avvenuto versamento degli importi contestati da parte dell'utenza. Per il solo periodo competenza di gestione ALER Milano tale cifra ammonta a circa € 116.000,00, per ALER Busto Arsizio ad € 18.000,00 e per

Castellanza Servizi e Patrimonio ad € 40.000,00, valori in questi due ultimi casi prevalentemente dovuti alla mancata registrazione degli effettivi incassi avvenuti nei mesi di dicembre 2014 e di dicembre 2015 a cavallo, pertanto, del subentro di nuovi gestori.

In ultimo si è riscontrata una oggettiva difficoltà da parte dell'utenza a riconoscere parte delle somme dovute con anzianità debitoria superiore ai cinque anni. Il fatto che tra il marzo e l'aprile del 2011 sono stati emessi bollettini di pagamento da parte ALER Milano con competenza contabile, rispettivamente, di luglio 2010 e agosto 2010, ha reso molto complicato l'attivazione di accordi transattivi per le relative somme. Dal riscontro emerso in sede di contraddittorio tra le parti è risultato evidente che non è stato attivato né da parte di ALER Busto Arsizio né da Castellanza Servizi e Patrimonio una azione massiva di ricognizione e recupero delle passività di gestione ereditate da ALER Milano. Con particolare riferimento ad ALER Busto Arsizio si segnala che in taluni casi, su sollecitazione dell'utenza interessata, sono stati azionati meccanismi di semplice rateizzazione del debito pregresso ma senza supportarli nel tempo con una adeguata attività di verifica e controllo. Per quanto concerne il resto dell'inquilinato moroso ereditato in base alle risultanze ALER Milano, ALER Busto Arsizio ha proceduto ad informare i conduttori morosi dell'ammontare del debito maturato alla data del 30 giugno 2011 senza, tuttavia, porre in essere una sistematica operazione di accertamento, riscontro documentale e verifica in contraddittorio di quanto dovuto, implementando le correlate attività transattive bonarie e / o di natura giudiziale per il recupero degli importi contestati.

In via generale il livello di efficacia conseguito dall'Azienda nell'assolvimento di quanto espressamente richiesto in sede di Convenzione di Servizio agli art. 6, 7 e 19 quali ricognizione del debito pregresso, costituzione di messa in mora dei conduttori morosi ed attivazione di iniziative di recupero giudiziale ed extragiudiziale delle somme dovute, non può prescindere dalla considerazione di un risultato finale strettamente dipendente dal contesto informativo – documentale ed amministrativo – contabile rinveniente dalle tre precedenti gestioni.

In tal senso, pur a fronte del raggiungimento di lusinghieri indicatori di produttività dell'azione amministrativa messa in campo, non ci si può esimere dall'esprimere forte perplessità sull'efficacia di un'attività che in capo ai precedenti gestori avrebbe potuto e dovuto dispiegare effetti ancora più incisivi e strutturali in tema di contenimento entro livelli fisiologici delle morosità dell'utenza E.R.P., corroborando l'azione di vigilanza dell'Ente mediante la fornitura di modelli informativi di agevole lettura e di strumentazioni gestionali maggiormente efficaci nel controllo ex ante e nel governo ex post dei fenomeni di morosità dell'inquilinato.

L'elevato livello di morosità accertate, in valori assoluti addirittura superiore al milione di euro, nonché la condizione di morosità diffusa in oltre 200 nuclei familiari assegnatati di alloggio E.R.P., dimostra come nei precedenti semestri, da un lato, l'inadeguato presidio organizzativo dei flussi informativo – documentali e delle procedure amministrativo – contabili costituenti l'indispensabile framework delle banche dati comunali

e, dall'altro, l'atteggiamento molto remissivo avuto dai tre soggetti gestori nei confronti delle problematiche di morosità locative, abbiano contribuito ad accelerare un pericoloso processo di deresponsabilizzazione dell'inquilinato nei confronti dei propri doveri contributivi.

Le attività poste in essere da Euro.PA Service hanno finora rappresentato sia un poderoso argine al degenerare di ulteriori fenomeni evasivi nei condomini E.R.P. di proprietà comunale che una chiara inversione di rotta in termini di rispetto incondizionato della legalità, di corretto rapporto tra prerogative della proprietà immobiliare e prerogative dei conduttori, di giusto equilibrio tra diritti del cittadino in condizioni socioeconomiche svantaggiate e doveri dell'inquilino alloggiato in un bene afferente al patrimonio disponibile comunale.

INDIRIZZI FUTURI DELLA GESTIONE

Con riferimento al calendario delle prossime attività, la Società sarà impegnata a partire dal mese di settembre p.v. alla finalizzazione dei singoli atti transazionali con gli inquilini che nel corso delle precedenti settimane hanno formalizzato il riconoscimento del proprio debito presso lo sportello E.R.P. di via XX Settembre, 34, onde tararlo maggiormente alle concrete capacità di rientro del debitore in funzione, altresì, dello status dei pagamenti dell'annualità in corso consuntivati alla data del 30 settembre 2016.

Parallelamente verrà concertato con l'Amministrazione comunale l'iter da seguire per aggredire le masse debitorie non processate o per mancata presentazione in contraddittorio del conduttore moroso o per mancata sottoscrizione dell'accordo di rateizzazione.

In tal senso la proposta operativa dell'Azienda è quella di adire le vie legali per le posizioni debitorie maggiormente critiche in termini di ammontare delle morosità dovute, anche ai fini di giustificare costi per servizi legali comunque non trascurabili in ordine a potenziali procedure coattive di recupero crediti per 340.000,00 € di valore e riguardanti fino ad un massimo di 57 soggetti.

Per le posizioni debitorie di minor rilevanza il suggerimento della Società è iscrivere a ruolo il debito e demandarne la riscossione direttamente ad Equitalia S.p.a.

Con riferimento, infine, ai conduttori morosi cessati si rimane in attesa degli esiti delle attività di accertamento in corso e delle quali si renderà prontamente edotta l'Amministrazione comunale nelle prime due settimane di ottobre.

Tra gli indirizzi futuri della gestione in tale sede non può non mancare un formale impegno della Euro.PA Service a presentare un piano programma di manutenzione degli alloggi reso ancora più stringente dall'attività di auditing tecnico eseguita nelle scorse settimane sia a livello di parti comuni che di singole unità

immobiliari dei condomini E.R.P. comunali. Oltre ad interventi di ripristino di un minimale decoro urbano all'interno di taluni complessi condominiali, risultano alquanto indifferibili interventi di adeguamento edile – impiantistico di innumerevoli appartamenti occupati da persone anziane e / o da coppie con prole che la vetustà degli stessi ne rende particolarmente proibitiva la funzionalità quotidiana.

Sarebbe un segnale di grandissima importanza poter lavorare ad un reimpiego parziale e / o totale delle somme riconosciute e rateizzate dai conduttori morosi e / o recuperate in sede giudiziale, nell'ottica di responsabilizzare sempre più l'utenza al regolare pagamento delle spettanze locative e condominiali dovute laddove correlate ad un effettivo e tangibile miglioramento degli standard di qualità abitativa.

Infine sarebbe auspicabile un maggior focus da parte degli uffici comunali preposti ad un presidio sociale più strutturato e penetrante dei reali contesti socioeconomici vissuti dall'inquilinato E.R.P. comunale, onde evitare il ripetersi di spiacevoli situazioni di morosità incolpevole che si sedimentano nel corso degli anni e vanno impropriamente ad alimentare la massa di morosità locative a carico dell'Ente e per le quali lo stesso Ente è poi chiamato ad intervenire per il recupero delle somme dovute.

Legnano, 16 settembre 2016

Il Direttore
Dr. Mirko Di Matteo
(firmato digitalmente)

All. Sub A "REPORT GLOBALE MOROSITA' AL 31/12/2015 – INQUILINI ERP ALLOGGI COMUNALI LEGNANO" –

All. Sub B "REPORT MOROSITA' – ATTUALI CONDUTTORI ALLOGGI ERP DIVISI PER FABBRICATO"

All. Sub C "Modello Lettera"

All. Sub D "STRALCIO POSIZIONI DI MOROSITA' RICONOSCIUTE GESTIONE ALER MILANO"

All. Sub E "REPORT GENERALE POSIZIONI MOROSITA' AGGIORNATO AL 31 / 08 / 2016"

All. Sub E_1 "REPORT SOMME DOVUTE E RATEIZZATE PER ANNO"

All. Sub E_2 "REPORT SOMME STRALCIATE PER ANNO"

All. Sub E_3 "REPORT SOMME DOVUTE PER CASI SOCIALI"

All. Sub E_4 "REPORT SOMME DOVUTE CASI PARTICOLARI SEGNALATI UFFICIO CASA PER ANNO"

All. Sub E_5 "REPORT SOMME IN SOSPESO PER ANNO"

All. Sub E_6 "REPORT SOMME DOVUTE A SEGUITO DI MANCATO ACCORDO PER ANNO"

All. Sub E_7 "REPORT SOMME DOVUTE PER MANCATA CONTESTAZIONE PER ANNO"