



ACEA ATO 5 S.p.A.

ISTANZA PER IL RICONOSCIMENTO DEL COSTO EFFETTIVO DI MOROSITÀ PER GLI ANNI 2020 - 2023

RELAZIONE TECNICA

(ART. 28.3 DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE ARERA 580/2019/R/IDR)

A.T.O. 5 DI FROSINONE
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020
Allegato 2 - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

Dicembre 2020



ACEA ATO 5 S.p.A.

Sommario

1. Premessa	3
2. La situazione attuale	5
3. Analisi dei livelli di morosità registrati e confronto con il periodo precedente (MTI-2)	17
4. Azioni già intraprese e Piano degli interventi per il ripianamento dei costi della morosità.....	21
5. Misure per garantire la sostenibilità tariffaria	25
6. Impatti sull'equilibrio economico-finanziario	26
7. Conclusioni e Proposte operative.....	28

A.T.O. 5 DI FROSINONE
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020
Allegato 2 - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

I. Premessa

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito anche "ARERA") con la Deliberazione 580/2019/R/idr del 27 dicembre 2019 ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3 valido per il quadriennio 2020 - 2023 a completamento del periodo regolatorio caratterizzato dal Metodo Tariffario Idrico MTI-2.

Il MTI-3 disciplina tra "le altre componenti di costo operativo" anche la componente a copertura del costo di morosità intesa come **Unpaid Ratio** (differenza tra quanto mensilmente fatturato e quanto incassato a 24 mesi – di seguito "UR"); a tal fine individua una misura parametrica, rispettivamente per gli anni dal 2020 al 2023, al fine di incentivare l'efficienza dell'attività di recupero del credito ed una misura differenziata nell'ambito delle diverse macro-aree geografiche, in funzione della diversa incidenza media rilevata sul fatturato. Tale misura tiene conto di elaborazioni interne dell'ARERA, non note al gestore, finalizzate a incentivare al contempo l'adozione di misure per una gestione efficiente del credito e la riduzione dei divari rinvenuti sul territorio nazionale. Il costo massimo riconosciuto dall'Autorità all'interno del vincolo ai ricavi garantiti è, per singolo anno, pari a quello derivante dall'applicazione al fatturato annuo dell'anno (a-2) delle seguenti percentuali:

- 2,0% per i gestori siti nelle regioni del Nord;
- **3,0% per i gestori siti nelle regioni del Centro;**
- 7,1% per i gestori siti nelle regioni del Sud.

Attesa l'ampia variabilità del parametro UR24 sul territorio italiano, Il MTI-3 prevede, all'art. 28.3, che *"laddove l'entità del costo effettivo di morosità, superiore a quello riconosciuto, **rischi di compromettere l'equilibrio economico-finanziario della gestione**, verrà valutata, previa presentazione di apposita istanza, la possibilità di riconoscere costi aggiuntivi in sede di conguaglio. La suddetta istanza dovrà essere corredata da un piano di azioni per il ripianamento dei costi di morosità, da valutare congiuntamente alle misure per garantire la sostenibilità della tariffa per le utenze finali"*.

Diversamente da quanto prospettato dall'ARERA, proprio a supporto del divario esistente sul territorio nazionale, una recente indagine Utilitatis – Utilitalia, i cui risultati sono stati pubblicati nel Blue Book 2019, mostra i seguenti valori di UR a 24 mesi 2017 e 2018, rilevati su un campione di n. 44 gestori che servono complessivamente una popolazione di 31,1 mln di abitanti residenti:

Area	UR 2017	UR 2018
Nord	4,40%	4,20%
Centro	6,00%	5,00%
Sud	12,70%	14,30%
Media	7,50%	7,50%

Tabella 1: UR a 24 mesi, 2017 e 2018



ACEA ATO 5 S.p.A.

Il presente documento fornisce l'analisi di dettaglio della situazione della morosità relativa al Servizio Idrico Integrato (di seguito "SII") per l'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 (di seguito "AATO5") – la cui gestione è affidata alla ACEA Ato5 S.p.A. (di seguito anche "ATO5" o "Società" o "gestore") – ai fini e nell'ambito della formulazione, da parte della medesima ATO5, **dell'istanza di riconoscimento in sede di conguaglio della copertura dei costi effettivamente sostenuti dal gestore, ai sensi e per gli effetti del citato art. 28.3 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 580/R/idr.**

La gestione del SII dell'AATO5 riguarda una popolazione di 474.094 abitanti e 199.870 utenze.

L'istanza è corredata

- dalle azioni poste in essere dal gestore per la tutela del credito,
- dal piano delle ulteriori attività di contrasto alla morosità,
- nonché dagli impatti sull'equilibrio economico-finanziario della Società.

Infine è opportuno sottolineare che l'istanza:

- I non tiene conto degli impatti che si genereranno sulla morosità in riferimento alle misure adottate sia dall'ARERA con Delibera n. 60/2020/R/idr e ss.mm.ii. (per il periodo di emergenza) sia dal gestore (nel periodo successivo al *lock-down*) in risposta alla situazione di emergenza derivante dall'epidemia COVID-19;
- si fonda sul confronto dell'Unpaid Ratio (di seguito "UR"), suddiviso per classi distinte in base all'importo fatturato, nelle annualità 2017 e 2018 confrontato con quello del biennio 2013-2014 anche al fine di individuare un criterio oggettivo di determinazione della percentuale di UR ammessa a riconoscimento tariffario, tenuto conto:
 - delle variazioni dell'andamento dell'UR per le classi individuate nei due bienni a confronto;
 - dell'efficacia delle azioni di recupero della morosità poste in essere dal gestore;
 - dell'effettivo costo della morosità sostenuto dal gestore per la quota di morosità ritenuta fisiologicamente ineliminabile nel territorio servito;
 - del rispetto dei principi di *full cost recovery* e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione, espressamente sanciti dall'art. 9 della Direttiva 2000/60/CE, dagli artt. 154 e 149, comma 4 del D. Lgs. n. 152/2006, dall'art. 117 del D. Lgs. 267/2000 oltre che, in tema di morosità, dall'art. 61 della l. 221/2015 e dal DPCM 29 agosto 2016, ove è chiaramente disposto che la regolamentazione del fenomeno della morosità nel servizio idrico integrato deve sempre garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione.

Si precisa inoltre che, benché la previsione di coefficienti territoriali differenziati paia in astratto ragionevole, la concreta quantificazione dei medesimi risulta essere gravemente inadeguata rispetto alla specifica situazione territoriale e socio-economica dell'ATO in cui opera Acea ATO5.

A questo proposito, infatti, va ricordato che l'incidenza delle perdite su crediti, forse irrilevante nell'ambito di gestioni effettuate in territori diversi, è invece cruciale nel caso del gestore – costretta a confrontarsi con un problema di morosità endemico.

2. La situazione attuale

L'UR a 24 mesi del gestore, come di seguito rappresentato in tabella, risulta pari al **27,56%**, circa **20** punti percentuali maggiore del dato medio nazionale e di gran lunga superiore (**24,56%**) alla percentuale del 3,0%, che viene riconosciuta per l'area di appartenenza dalla Deliberazione 580/R/idr, ovvero il centro Italia:

Emissione/Storicizzazione	Fatturato	Unpaid a 24 mesi	Unpaid ratio 24 mesi
01/01/2017 - 31/12/2017	81.472.096,96 €	22.449.981,87 €	27,56 %

Tabella 2: Unpaid Ratio a 24 mesi

Come si potrà riscontrare anche dai dati riportati nel seguito, nessun Comune presenta un UR inferiore a quello dell'area Centro, e ben n. 31 Comuni sul totale degli 86 gestiti, che rappresentano circa il 42% del fatturato, hanno un UR superiore al 27%, ovvero superiore alla media del gestore:

Comune	Fatturato	Non pagato	UR 24 mesi
SAN DONATO VAL DI COMINO	660.692,15 €	302.369,95 €	45,77 %
FIUGGI	3.451.199,35 €	1.483.332,48 €	42,98 %
GALLINARO	301.496,57 €	127.326,69 €	42,23 %
ACQUAFONDATA	104.578,00 €	40.072,37 €	38,32 %
VICALVI	151.228,07 €	57.605,98 €	38,09 %
CECCANO	4.312.351,57 €	1.629.321,80 €	37,78 %
PIGNATARO INTERAMNA	278.401,69 €	104.705,06 €	37,61 %
SETTEFRATI	174.851,50 €	65.270,16 €	37,33 %
SERRONE	847.721,37 €	291.282,41 €	34,36 %
BOVILLE ERNICA	1.231.767,72 €	419.368,16 €	34,05 %
CASTELNUOVO PARANO	187.170,15 €	63.281,98 €	33,81 %
CASSINO	1.382.521,08 €	463.082,91 €	33,50 %
AQUINO	683.303,96 €	225.568,32 €	33,01 %
STRANGOLAGALLI	333.621,74 €	107.246,32 €	32,15 %
PONTECORVO	2.036.939,89 €	649.409,74 €	31,88 %
PATRICA	670.038,10 €	213.089,48 €	31,80 %
PESCOSOLIDO	330.887,68 €	104.800,12 €	31,67 %
PIGLIO	723.373,14 €	228.972,21 €	31,65 %
VILLA SANTA LUCIA	342.149,24 €	107.687,86 €	31,47 %

SORA	6.527.209,58 €	2.044.365,38 €	31,32 %
BELMONTE CASTELLO	176.386,28 €	54.318,54 €	30,80 %
ANAGNI	4.659.836,54 €	1.423.597,49 €	30,55 %
SAN GIORGIO A LIRI	633.752,41 €	193.155,69 €	30,48 %
PIEDIMONTE SAN GERMANO	1.176.364,90 €	353.922,68 €	30,09 %
CORENO AUSONIO	238.126,04 €	71.129,32 €	29,87 %
POFI	513.143,25 €	150.160,98 €	29,26 %
TRIVIGLIANO	397.685,71 €	114.516,21 €	28,80 %
SANT'AMBROGIO SUL GARIGLIANO	164.719,41 €	46.814,06 €	28,42 %
SUPINO	1.419.640,94 €	403.084,05 €	28,39 %
VILLA LATINA	287.314,20 €	81.201,99 €	28,26 %
CASALATTICO	103.126,65 €	28.945,86 €	28,07 %
CASALVIERI	456.066,30 €	127.341,11 €	27,92 %
TORRE CAJETANI	330.616,31 €	91.541,48 €	27,69 %
ISOLA DEL LIRI	1.928.122,46 €	521.534,73 €	27,05 %
SGURGOLA	498.671,00 €	132.949,15 €	26,66 %
FROSINONE	11.658.278,26 €	3.068.566,74 €	26,32 %
CERVARO	1.141.991,50 €	300.566,51 €	26,32 %
CASTELLIRI	594.211,31 €	152.984,95 €	25,75 %
MOROLO	689.357,30 €	177.063,59 €	25,69 %
ROCCA D'EVANDRO	744.084,02 €	189.648,70 €	25,49 %
VALLEMAIO	164.645,94 €	40.472,96 €	24,58 %
MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO	1.556.872,04 €	377.197,43 €	24,23 %
RIPI	894.349,86 €	216.630,10 €	24,22 %
POSTA FIBRENO	221.923,38 €	52.424,33 €	23,62 %
BROCCOSTELLA	498.524,99 €	115.132,61 €	23,09 %
CASTRO DEI VOLSCI	764.153,86 €	175.337,99 €	22,95 %
ARPINO	1.040.033,13 €	237.496,56 €	22,84 %
SAN VITTORE DEL LAZIO	691.505,06 €	155.816,06 €	22,53 %
FERENTINO	3.279.651,16 €	737.028,97 €	22,47 %
CEPRANO	827.040,38 €	184.138,32 €	22,26 %
ROCCASECCA	1.191.880,79 €	264.661,46 €	22,21 %
ALVITO	508.279,09 €	112.162,85 €	22,07 %
CAMPOLI APPENNINO	421.622,51 €	92.925,09 €	22,04 %
AUSONIA	408.454,01 €	88.688,76 €	21,71 %
ALATRI	4.366.041,03 €	932.280,77 €	21,35 %
VALLEROTONDA	403.342,39 €	84.730,15 €	21,01 %
PICINISCO	220.626,96 €	46.324,99 €	21,00 %
SAN GIOVANNI INCARICO	545.149,17 €	113.441,67 €	20,81 %
FONTANA LIRI	322.161,19 €	66.069,64 €	20,51 %

TORRICE	873.711,56 €	174.553,34 €	19,98 %
ESPERIA	657.034,90 €	130.377,81 €	19,84 %
FALVATERRA	150.915,29 €	29.384,20 €	19,47 %
SANT'APOLLINARE	202.896,02 €	39.219,19 €	19,33 %
SANT'ELIA FIUMERAPIDO	1.065.490,30 €	205.152,43 €	19,25 %
ARNARA	385.768,09 €	71.049,39 €	18,42 %
COLLEPARDO	267.440,92 €	49.209,57 €	18,40 %
VICO NEL LAZIO	439.584,63 €	80.862,43 €	18,40 %
TERELLE	69.654,16 €	12.381,03 €	17,78 %
COLFELICE	229.152,18 €	40.551,74 €	17,70 %
ARCE	838.627,24 €	147.492,78 €	17,59 %
SANTOPADRE	167.950,85 €	29.097,50 €	17,33 %
FONTECHIARI	199.333,35 €	34.269,82 €	17,19 %
CASTROCELO	639.043,72 €	108.619,55 €	17,00 %
GUARCINO	506.801,43 €	82.839,55 €	16,35 %
FUMONE	423.349,90 €	68.313,79 €	16,14 %
VEROLI	2.655.788,47 €	427.701,31 €	16,10 %
PICO	473.514,21 €	70.935,63 €	14,98 %
COLLE SAN MAGNO	126.556,39 €	18.196,78 €	14,38 %
PASTENA	220.048,88 €	30.651,90 €	13,93 %
CONCA CASALE	52.959,92 €	7.261,13 €	13,71 %
ROCCA D'ARCE	162.815,68 €	20.950,57 €	12,87 %
ACUTO	492.776,54 €	60.836,07 €	12,35 %
SANT'ANDREA DEL GARIGLIANO	158.094,47 €	18.774,74 €	11,88 %
VITICUSO	105.503,85 €	8.913,55 €	8,45 %
CAMPODIMELE	117.140,08 €	7.672,75 €	6,55 %

Tabella 3: UR a 24 mesi per Comune di fornitura

Non può sfuggire che **tali livelli di morosità incidono pesantemente sull'equilibrio economico-finanziario del gestore**, che risulta ulteriormente aggravato dalla storica assenza di fisiologici processi di approvazione tariffaria che avrebbero dovuto accompagnare la gestione dal suo avvio.

Nonostante tale circostanza, il gestore ha provveduto da sempre, con enormi difficoltà, a realizzare gli investimenti programmati ed ha recepito le nuove normative in termini di Qualità Contrattuale e Qualità Tecnica adeguando i propri processi e servizi offerti affrontando un importante squilibrio finanziario che rappresenta – ad oggi – un elemento frenante per la gestione e ne rappresenta il principale elemento di criticità nel perseguimento dell'equilibrio economico-finanziario.

Tali criticità rendono indispensabile e necessario richiedere la copertura dei costi correlati al livello di morosità reale del territorio dell'AATO5, rispetto al livello parametrico stabilito dall'ARERA.

Di qui le ragioni della presente istanza.

Al 31 dicembre 2016 emerge che il tempo medio di incasso di Acea Ato 5 S.p.A., misurato attraverso l'indice D.S.O. (Days Sales Outstanding), era pari a 263 giorni, ovvero circa 9 mesi di fatturato, che dovevano, quindi, trovare copertura finanziaria da parte del gestore e che sono stato oggetto di apposita istanza di riconoscimento nel precedente periodo regolatorio (2016-2019).

La percentuale di morosità riconosciuta a seguito della precedente istanza è stata sicuramente superiore a quella prevista per il centro Italia, ma certamente non sufficiente a coprire tutti i costi connessi alle dinamiche di mancato incasso del periodo di osservazione.

L'indice D.S.O.¹ viene calcolato secondo la seguente formula: $DSO = \frac{Crediti \times 365}{Fatturato}$

Di seguito riportiamo l'evoluzione del DSO negli anni:

Anno	Fatturato	Credito Netto Scaduto	DSO	DSO n vs DSO n-1
31/12/2016	78.131.974,94 €	75.188.647,52 €	351	-
31/12/2017	82.467.273,33 €	93.047.467,50 €	412	+61
31/12/2018	75.348.585,13 €	97.662.955,25 €	473	+61
31/12/2019	80.110.625,92 €	105.907.390,17 €	483	+10

Tabella 4: Evoluzione DSO dal 2016 al 2019

In termini generali, pur considerando in crescita il D.S.O. totale rilevato negli anni, è evidente il miglioramento di tendenza riscontrato tra il 2018 e il 2019 dove l'indicatore aumenta di soli 10 giorni a fronte di una crescita media nei precedenti anni di ben 61 giorni. Giova sottolineare che il peggioramento evidenziato è anche inficiato dall'aumento negli anni del ricorso allo strumento delle rateizzazioni, concesse a fronte di condizioni economiche che nel territorio appaiono diffusamente e manifestamente complesse. Tali rateizzazioni, infatti, passano dalle 10.300 per circa K€ 12.300 registrate nel precedente periodo di osservazione (2015) alle 15.098 per K€ 18.200 del 2019 (a quota costante il DSO del 2019 risulterebbe pari a 455 giorni) e certamente hanno contribuito a rallentare la dinamica degli incassi.

Nel periodo considerato, il contesto sociale è stato fortemente condizionato dalle azioni promosse da diversi movimenti per l'acqua pubblica, costituitisi sul territorio, che hanno interagito con gli utenti spesso in maniera subdola e per interessi diversi da quelli dichiarati, incentivando una scarsa propensione e sensibilità verso il servizio erogato. In questo tessuto socio-culturale, anche la propensione al pagamento dei corrispettivi del servizio idrico ha subito il riflesso negativo di siffatti comportamenti.

A tal riguardo il gestore ha cercato, con diverse iniziative, di disincentivare la deleteria azione dei predetti comitati, finanche con una campagna mirata per gli utenti cosiddetti "mal consigliati" consentendo a questi ultimi di definire piani di rientro, anche di lungo periodo, e dirimere eventuali elementi ostativi al pagamento.

¹ Indice D.S.O. scaduto: crediti scaduti*365/fatturato rolling emesso nel periodo di riferimento

Inoltre, è stata avviata una campagna informativa sui principali network locali con l'obiettivo di rendere sempre più edotti gli utenti relativamente ai propri diritti, doveri e a tutti i servizi messi a loro disposizione per migliorare la fruizione del servizio idrico integrato.

Tuttavia il fenomeno della morosità non può ricondursi esclusivamente allo scenario rappresentato, sebbene abbia avuto tangibile incidenza, poiché è indubbio che si operi in un contesto socio-economico complesso che alterna

periodi di crescita economica a pesanti ricadute, come indicato dall'andamento del Pil nel periodo in osservazione. Pertanto, l'ambito territoriale di riferimento Lazio Meridionale Frosinone, rappresentato per la quasi totalità dai Comuni afferenti la Provincia di Frosinone, dal mero punto di vista tecnico, per le ragioni rappresentate, presenta un indice di rischio di insolvenza più alto della media del centro Italia riportando, per propensione al pagamento, ai dati registrati nel Sud del Paese e ciò trova riscontro nella tabella successiva:

Anno emissione	Fatturato emesso	Totale Invaso	Credito NON Scaduto	Credito Scaduto	% su Scaduto Totale
2005	21.007.442,68 €	43.188,89 €		43.188,89 €	0,04%
2006	19.109.603,45 €	25.979,93 €		25.979,93 €	0,02%
2007	42.136.111,82 €	77.961,80 €		77.961,80 €	0,07%
2008	47.061.142,29 €	344.738,27 €		344.738,27 €	0,33%
2009	27.683.882,81 €	443.244,28 €		443.244,28 €	0,42%
2010	41.353.802,92 €	938.694,88 €		938.694,88 €	0,89%
2011	25.253.597,10 €	276.027,81 €		276.027,81 €	0,26%
2012	47.709.918,46 €	3.362.856,08 €		3.362.856,08 €	3,18%
2013	27.303.091,29 €	3.321.683,79 €		3.321.683,79 €	3,14%
2014	59.373.796,82 €	6.484.466,65 €		6.484.466,65 €	6,12%
2015	70.766.993,35 €	10.997.211,77 €	4.656,16 €	10.992.555,61 €	10,38%
2016	78.131.974,94 €	12.743.238,70 €	7.789,10 €	12.735.449,60 €	12,03%
2017	82.467.273,33 €	17.293.812,13 €	6.991,36 €	17.286.820,77 €	16,32%
2018	75.348.585,13 €	20.948.460,55 €	56.060,11 €	20.892.400,44 €	19,73%
2019	80.110.625,92 €	39.361.026,30 €	10.679.704,93 €	28.681.321,37 €	27,08%
Totale	744.817.842,31 €	116.662.591,83 €	10.755.201,66 €	105.907.390,17 €	

Tabella 5: Credito scaduto ripartito per anno di emissione al 31/12/2019

Come è possibile osservare dalla tabella 5, un livello di morosità inferiore al valore parametrico riconosciuto è verificabile solo per gli anni antecedenti al 2012 e, quindi, in sostanza **solo dopo oltre 8 anni dalla scadenza del fatturato emesso**.

Ai fini di una più specifica analisi si riporta di seguito, per ciascun Comune servito, il fatturato totale, il credito insoluto, il credito scaduto nonché la percentuale di scaduto rispetto allo scaduto totale (K€ 105.907) al 31/12/2019:

Comune	Fatturato emesso	Totale Invaso	Credito NON Scaduto	Credito Scaduto	% su Scaduto Totale
CAMPODIMELE	1.272.812,40 €	74.409,30 €	96,27 €	74.313,03 €	0,07%
ACQUAFONDATA	1.134.441,50 €	208.294,37 €	1.018,71 €	207.275,66 €	0,20%
ACUTO	4.541.613,84 €	537.953,74 €	162.439,97 €	375.513,77 €	0,35%
ALATRI	43.211.379,68 €	5.580.703,61 €	209.587,64 €	5.371.115,97 €	5,07%
ALVITO	5.159.333,40 €	591.405,48 €	6.153,21 €	585.252,27 €	0,55%
ANAGNI	33.250.584,08 €	6.348.519,82 €	1.285.554,43 €	5.062.965,39 €	4,78%
AQUINO	5.600.301,04 €	670.768,36 €	23.548,96 €	647.219,40 €	0,61%
ARCE	7.914.190,95 €	1.018.354,46 €	28.918,06 €	989.436,40 €	0,93%
ARNARA	3.787.533,55 €	446.086,63 €	14.834,77 €	431.251,86 €	0,41%
ARPINO	9.759.271,45 €	1.203.546,53 €	12.069,09 €	1.191.477,44 €	1,13%
ATINA	1.178.377,07 €	984.925,41 €	65.402,58 €	919.522,83 €	0,87%
AUSONIA	3.773.647,38 €	420.452,72 €	19.956,96 €	400.495,76 €	0,38%
BELMONTE CASTELLO	1.457.114,14 €	210.910,60 €	9.533,35 €	201.377,25 €	0,19%
BOVILLE ERNICA	11.954.998,75 €	1.973.689,11 €	9.439,30 €	1.964.249,81 €	1,85%
BROCCOSTELLA	4.525.668,61 €	575.586,44 €	55.271,07 €	520.315,37 €	0,49%
CAMPOLI APPENNINO	3.391.109,47 €	388.581,09 €	63.032,74 €	325.548,35 €	0,31%
CASALATTICO	890.377,84 €	140.168,21 €	2.843,39 €	137.324,82 €	0,13%
CASALVIERI	4.182.522,80 €	738.853,56 €	56.992,53 €	681.861,03 €	0,64%
CASSINO	25.576.179,00 €	7.380.730,13 €	1.704.552,83 €	5.676.177,30 €	5,36%
CASTELLIRI	5.375.440,10 €	653.677,80 €	9.940,22 €	643.737,58 €	0,61%
CASTELNUOVO PARANO	1.528.084,47 €	221.889,98 €	30.777,58 €	191.112,40 €	0,18%
CASTROCELO	6.162.381,81 €	537.809,75 €	10.945,35 €	526.864,40 €	0,50%
CASTRO DEI VOLSCI	6.257.344,19 €	602.761,08 €	134.786,11 €	467.974,97 €	0,44%
CECCANO	39.785.130,03 €	8.782.176,25 €	416.078,88 €	8.366.097,37 €	7,90%
CEPRANO	8.442.225,36 €	907.569,75 €	48.685,08 €	858.884,67 €	0,81%
CERVARO	11.043.760,21 €	1.581.885,31 €	50.079,38 €	1.531.805,93 €	1,45%
COLFELICE	2.577.163,74 €	251.452,16 €	14.507,64 €	236.944,52 €	0,22%
COLLEPARDO	2.252.061,48 €	190.336,30 €	2.190,89 €	188.145,41 €	0,18%
COLLE SAN MAGNO	1.280.520,10 €	59.435,94 €	1.750,22 €	57.685,72 €	0,05%
CORENO AUSONIO	2.410.239,24 €	316.103,63 €	5.060,32 €	311.043,31 €	0,29%
ESPERIA	5.835.309,75 €	642.465,39 €	8.261,15 €	634.204,24 €	0,60%
FALVATERRA	1.432.469,96 €	112.288,65 €	1.631,67 €	110.656,98 €	0,10%
FERENTINO	30.416.110,68 €	4.431.363,33 €	69.842,05 €	4.361.521,28 €	4,12%
FIUGGI	35.403.565,70 €	6.709.826,41 €	708.870,92 €	6.000.955,49 €	5,67%
FONTANA LIRI	3.045.589,22 €	300.859,23 €	44.664,17 €	256.195,06 €	0,24%
FORTECHIARI	1.666.325,28 €	183.790,14 €	669,94 €	183.120,20 €	0,17%

FROSINONE	103.042.466,99 €	15.814.297,01 €	1.034.206,36 €	14.780.090,65 €	13,96%
FUMONE	3.366.948,61 €	294.128,62 €	3.797,61 €	290.331,01 €	0,27%
GALLINARO	2.351.695,83 €	527.454,61 €	4.158,39 €	523.296,22 €	0,49%
GUARCINO	4.440.765,10 €	628.938,92 €	10.792,31 €	618.146,61 €	0,58%
ISOLA DEL LIRI	18.546.897,38 €	2.576.273,08 €	27.349,85 €	2.548.923,23 €	2,41%
MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO	15.179.474,08 €	1.822.666,60 €	29.151,20 €	1.793.515,40 €	1,69%
MOROLO	5.157.873,50 €	844.616,14 €	17.273,74 €	827.342,40 €	0,78%
PASTENA	2.103.367,98 €	243.836,17 €	3.999,34 €	239.836,83 €	0,23%
PATRICA	4.885.348,63 €	864.389,05 €	55.115,51 €	809.273,54 €	0,76%
PESCOSOLIDO	2.861.086,70 €	346.692,94 €	2.621,03 €	344.071,91 €	0,32%
PICINISCO	2.333.737,00 €	285.792,82 €	2.856,78 €	282.936,04 €	0,27%
PICO	4.547.487,16 €	375.919,64 €	3.279,35 €	372.640,29 €	0,35%
PIEDIMONTE SAN GERMANO	9.430.111,89 €	1.330.428,06 €	186.004,33 €	1.144.423,73 €	1,08%
PIGLIO	7.475.274,01 €	1.016.538,44 €	143.344,14 €	873.194,30 €	0,82%
PIGNATARO INTERAMNA	2.732.522,34 €	531.489,67 €	14.942,56 €	516.547,11 €	0,49%
POFI	4.681.360,19 €	687.233,00 €	77.983,51 €	609.249,49 €	0,58%
PONTECORVO	16.290.061,63 €	2.578.553,65 €	311.017,52 €	2.267.536,13 €	2,14%
POSTA FIBRENO	1.878.261,85 €	226.858,46 €	7.253,25 €	219.605,21 €	0,21%
RIPI	6.890.533,35 €	1.049.154,20 €	284.110,95 €	765.043,25 €	0,72%
ROCCA D'ARCE	1.427.559,52 €	72.485,12 €	2.666,19 €	69.818,93 €	0,07%
ROCCASECCA	8.498.514,20 €	969.777,32 €	26.284,57 €	943.492,75 €	0,89%
SAN BIAGIO SARACINISCO	186.985,44 €	-2.946,04 €		-2.946,04 €	0,00%
SAN DONATO VAL DI COMINO	5.768.521,57 €	1.230.669,10 €	17.316,91 €	1.213.352,19 €	1,15%
SAN GIORGIO A LIRI	5.718.432,68 €	869.166,11 €	18.307,26 €	850.858,85 €	0,80%
SAN GIOVANNI INCARICO	5.344.490,33 €	556.593,92 €	10.349,67 €	546.244,25 €	0,52%
SANT'AMBROGIO SUL GARIGLIANO	1.468.161,72 €	133.810,37 €	6.280,03 €	127.530,34 €	0,12%
SANT'ANDREA DEL GARIGLIANO	1.858.571,80 €	143.728,07 €	6.276,48 €	137.451,59 €	0,13%
SANT'APOLLINARE	2.128.733,72 €	217.209,45 €	3.324,41 €	213.885,04 €	0,20%
SANT'ELIA FIUMERAPIDO	9.261.008,12 €	1.091.499,28 €	12.636,15 €	1.078.863,13 €	1,02%
SANTOPADRE	1.889.579,28 €	151.000,13 €	2.960,95 €	148.039,18 €	0,14%
SAN VITTORE DEL LAZIO	3.944.725,58 €	699.642,07 €	22.984,08 €	676.657,99 €	0,64%
SERRONE	6.022.837,03 €	1.048.159,55 €	30.617,20 €	1.017.542,35 €	0,96%
SETTEFRATI	1.763.776,58 €	292.418,17 €	635,69 €	291.782,48 €	0,28%
SGURGOLA	5.198.184,92 €	711.420,89 €	8.845,81 €	702.575,08 €	0,66%
SORA	54.310.142,39 €	10.376.129,67 €	1.831.948,67 €	8.544.181,00 €	8,07%
STRANGOLAGALLI	3.073.031,91 €	408.034,96 €	985,95 €	407.049,01 €	0,38%
SUPINO	7.169.939,86 €	1.400.869,78 €	184.486,67 €	1.216.383,11 €	1,15%
TERELLE	726.236,94 €	38.835,77 €	20.049,37 €	18.786,40 €	0,02%
TORRE CAJETANI	3.134.362,73 €	641.055,92 €	96.804,82 €	544.251,10 €	0,51%
TORRICE	7.373.807,14 €	1.052.550,77 €	259.871,76 €	792.679,01 €	0,75%

TRIVIGLIANO	2.897.988,09 €	417.280,90 €	76.528,48 €	340.752,42 €	0,32%
VALLEMAIO	1.337.936,48 €	182.843,57 €	47.923,76 €	134.919,81 €	0,13%
VALLEROTONDA	3.792.475,88 €	589.356,69 €	120.126,76 €	469.229,93 €	0,44%
VEROLI	26.850.656,05 €	2.755.910,61 €	91.725,54 €	2.664.185,07 €	2,52%
VICALVI	1.278.790,26 €	272.885,96 €	3.095,30 €	269.790,66 €	0,25%
VICO NEL LAZIO	4.381.950,96 €	469.582,47 €	14.828,97 €	454.753,50 €	0,43%
VILLA LATINA	2.017.157,84 €	332.172,80 €	57.587,62 €	274.585,18 €	0,26%
VILLA SANTA LUCIA	3.372.504,08 €	440.760,47 €	102.417,47 €	338.343,00 €	0,32%
VITICUSO	967.302,38 €	67.759,95 €	25.502,77 €	42.257,18 €	0,04%
ROCCA D'EVANDRO	5.429.369,10 €	947.302,05 €	142.190,09 €	805.111,96 €	0,76%
CONCA CASALE	553.655,24 €	59.734,23 €	397,10 €	59.337,13 €	0,06%
Totale	744.817.842 €	116.662.592 €	10.755.202 €	105.907.390 €	

Tabella 6: Fatturato totale, credito insoluto, credito scaduto al 31/12/2019

Si precisa che per il Comune di Cassino centro la gestione del SII è iniziata a far data dal 01/07/2017, per il Comune di Atina la gestione è iniziata dal 19/04/2018 mentre per il Comune di Paliano non è ancora avvenuto il passaggio di gestione e, quindi, la fatturazione del servizio idrico integrato viene effettuata da un gestore differente da Acea Ato 5 S.p.A.

Tale situazione di persistente morosità, dopo circa 16 anni di gestione del SII, continua a rappresentare una preoccupante anomalia su tutto il territorio gestito.

In termini monetari, il credito insoluto, al 31 dicembre 2019 è pari a K€ 116.663 con uno scaduto di K€ 105.907 che, chiaramente, grava in maniera sensibile sulle capacità finanziarie della Società (cfr tabella precedente).

La regolare attività di intervento finalizzata alle legittime azioni di recupero della morosità è in ogni modo ostacolata dagli utenti, che si ritengono legittimati e protetti dal contesto socio-politico a manomettere gli apparecchi di misurazione di consumo, piuttosto che ad impedire al gestore il libero accesso ai misuratori stessi, in alcuni casi addirittura murandoli o portando in essere violenta opposizione verbale e fisica nei confronti dei tecnici incaricati.

L'UR dei Comuni con maggiori importi di fatturazione è di seguito riportata:

Comune	Importo emesso	Unpaid a 24 mesi	Unpaid ratio 24 mesi
FROSINONE	11.658.278,26 €	3.068.566,74 €	26,32 %
SORA	6.527.209,58 €	2.044.365,38 €	31,32 %
ANAGNI	4.659.836,54 €	1.423.597,49 €	30,55 %
ALATRI	4.366.041,03 €	932.280,77 €	21,35 %
CECCANO	4.312.351,57 €	1.629.321,80 €	37,78 %
FIUGGI	3.451.199,35 €	1.483.332,48 €	42,98 %
FERENTINO	3.279.651,16 €	737.028,97 €	22,47 %

Tabella 7: Unpaid Ratio a 24 mesi Comuni più significativi rapportati al volume fatturato al 31/12/2019

Ciò si rende utile al fine di evidenziare che, escludendo la morosità dei Comuni di Frosinone - Sora – Anagni - Alatri – Fiuggi – Ceccano - Ferentino, l'UR sarebbe del 25,76% quindi 1,80 punti percentuali in meno rispetto al dato globale rappresentato in tabella 2 (da 27,56% a 25,76%).

In aggiunta va detto che, se non fosse considerata la morosità totale dei suddetti Comuni pari a K€ 52.487, si avrebbe un abbattimento dello scaduto totale del 49,56%, con un residuo di K€ 53.420 da riscuotere.

I suddetti Comuni, oltre a presentare al 31/12/2019 una morosità maggiore di 5 M€ ciascuno, sono anche gli unici dell'intero AATO5 a superare di gran lunga la soglia del 5% con punte del 14% dello scaduto totale di Acea Ato 5 S.p.A.

La mancata propensione al pagamento è anche dimostrata dalla numerosità delle contestazioni che provengono principalmente da questi territori: contestazioni per la maggior parte pretestuose ed infondate che hanno il solo scopo dilatorio del pagamento e che generano un significativo aggravio di operatività per gli addetti al servizio.

Quanto precedentemente esposto è evidenziato nella seguente tabella che rappresenta il forte “squilibrio” territoriale della morosità di Acea Ato 5 S.p.A. concentrata in soli sette Comuni, per quasi il 50% del credito scaduto totale:

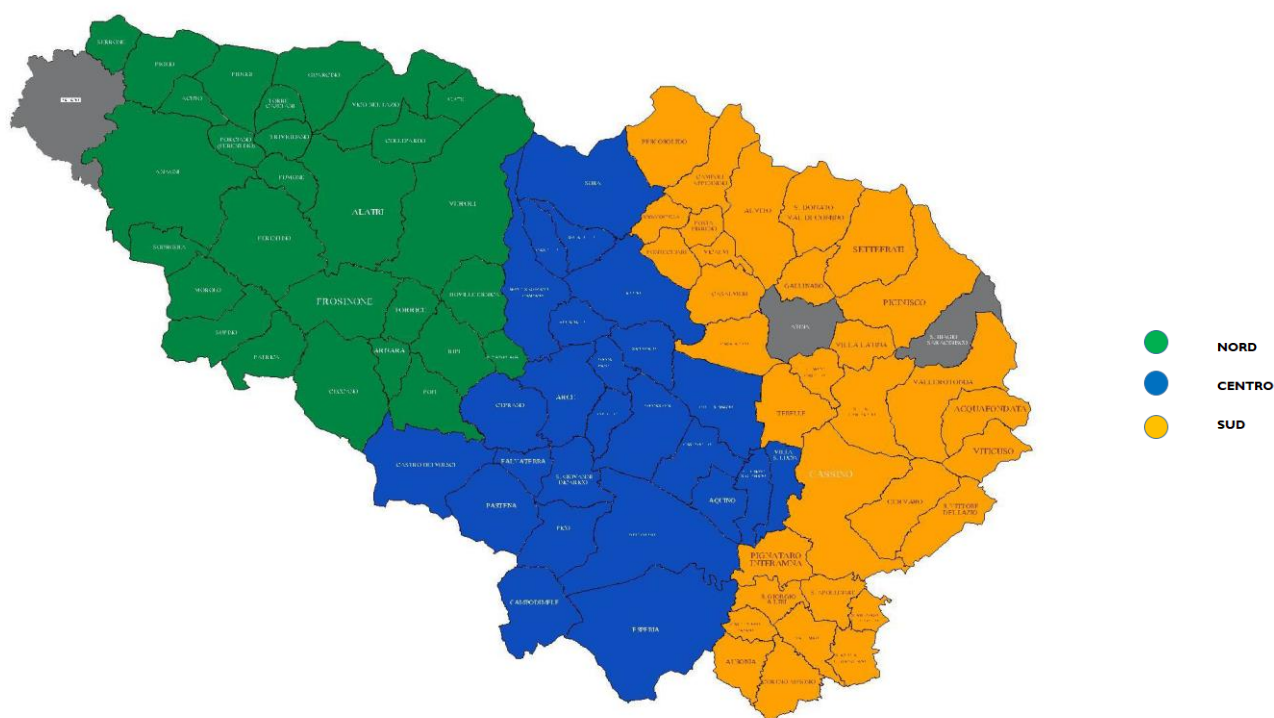


Figura I: Ambito Territoriale Ottimale 5

Comune	Fatturato emesso	Totale Invaso	Credito NON Scaduto	Credito Scaduto
ALATRI	43.211.379,68 €	5.580.703,61 €	209.587,64 €	5.371.115,97 €
ANAGNI	33.250.584,08 €	6.348.519,82 €	1.285.554,43 €	5.062.965,39 €
CECCANO	39.785.130,03 €	8.782.176,25 €	416.078,88 €	8.366.097,37 €
FIUGGI	35.403.565,70 €	6.709.826,41 €	708.870,92 €	6.000.955,49 €
FROSINONE	103.042.466,99 €	15.814.297,01 €	1.034.206,36 €	14.780.090,65 €
SORA	54.310.142,39 €	10.376.129,67 €	1.831.948,67 €	8.544.181,00 €
Totale	309.003.269 €	53.611.653 €	5.486.247 €	48.125.406 €

Tabella 8: Fatturato - Credito Insoluto e Scaduto Top 6 al 31/12/2019

Ampliando l'analisi ai primi 10 Comuni con alta morosità, quasi tutti collocati nell'area nord dell'ambito gestito, si otterrebbe un abbattimento dello scaduto totale del 60% con un residuo di K€ 42.434:

Comune	Fatturato emesso	Totale Invaso	Credito NON Scaduto	Credito Scaduto
FROSINONE	103.042.466,99 €	15.814.297,01 €	1.034.206,36 €	14.780.090,65 €
SORA	54.310.142,39 €	10.376.129,67 €	1.831.948,67 €	8.544.181,00 €
CECCANO	39.785.130,03 €	8.782.176,25 €	416.078,88 €	8.366.097,37 €
FIUGGI	35.403.565,70 €	6.709.826,41 €	708.870,92 €	6.000.955,49 €
CASSINO	25.576.179,00 €	7.380.730,13 €	1.704.552,83 €	5.676.177,30 €
ALATRI	43.211.379,68 €	5.580.703,61 €	209.587,64 €	5.371.115,97 €
ANAGNI	33.250.584,08 €	6.348.519,82 €	1.285.554,43 €	5.062.965,39 €
FERENTINO	30.416.110,68 €	4.431.363,33 €	69.842,05 €	4.361.521,28 €
VEROLI	26.850.656,05 €	2.755.910,61 €	91.725,54 €	2.664.185,07 €
ISOLA DEL LIRI	18.546.897,38 €	2.576.273,08 €	27.349,85 €	2.548.923,23 €
Totale	410.393.112 €	70.755.930 €	7.379.717 €	63.376.213 €

Tabella 9: Fatturato - Credito Insoluto e Scaduto Top 10 al 31/12/2019

Analizzando, invece, il credito scaduto in ragione della tipologia di utenza, è opportuno evidenziare che, sebbene le utenze NON domestiche rappresentino circa l'8% della morosità totale in termini di numero di utenze, le stesse incidono per il 17,39% sulla morosità in termini monetari, costituendo, pertanto, una tipologia "critica" per il recupero del credito.

Diversamente, per le utenze domestiche si evidenzia una forte frammentazione del credito, che ne rende ancora più difficile ed oneroso il recupero, aggravato dalla persistente crisi economica che ha influito sull'aumento delle richieste di rateizzazione, come già evidenziato nei precedenti paragrafi (cfr 2 La situazione attuale), quale effetto benefico dell'attività maggiormente incisiva del recupero della morosità, operato attraverso le sospensioni del flusso idrico (fino al 31 dicembre 2019 e dal 01 gennaio 2020 secondo le disposizioni di cui alla Deliberazione n. 311/2019/R/idr – REMSI) e le azioni legali, per i quali si rimanda ai paragrafi successivi.

ACEA ATO 5 S.p.A.

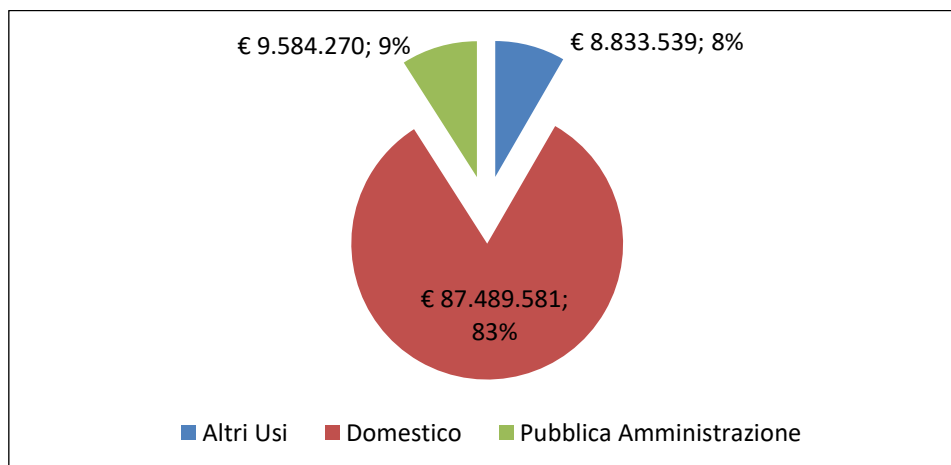


Grafico 1: Percentuale di morosità (credito scaduto al 31/12/2019) ripartita per tipologia d'uso

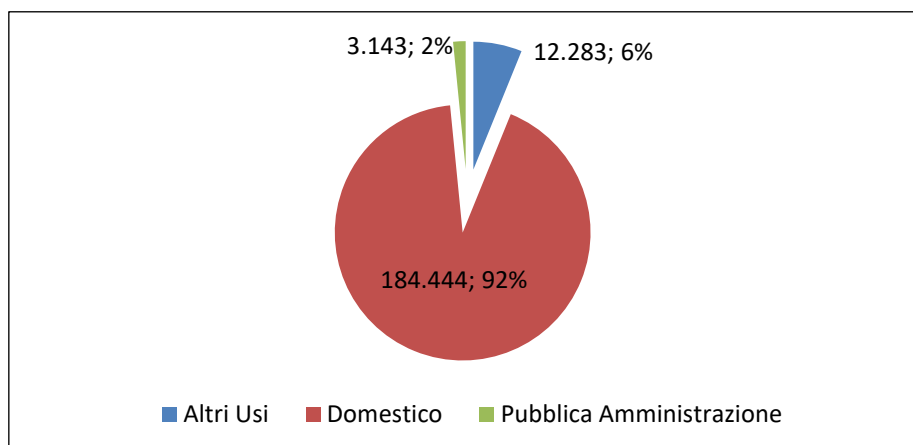


Grafico 2: ripartizione utenze Attive per tipologia

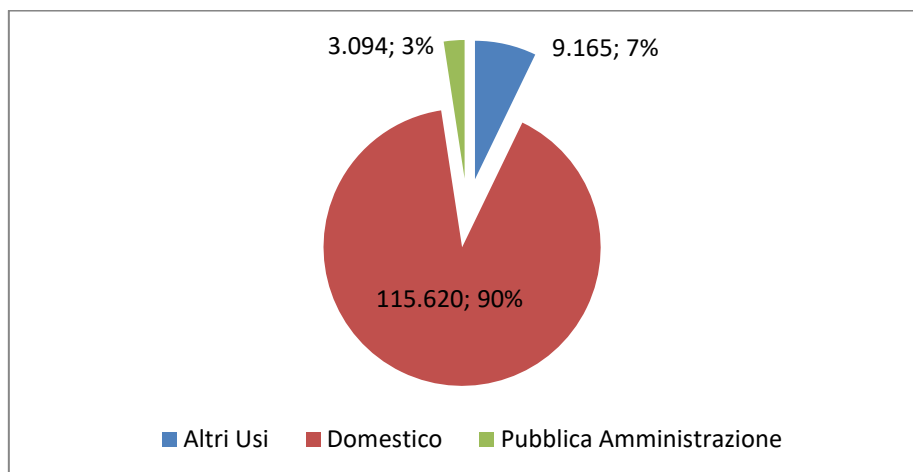


Grafico 3: ripartizione percentuale utenti morosi per tipologia d'uso

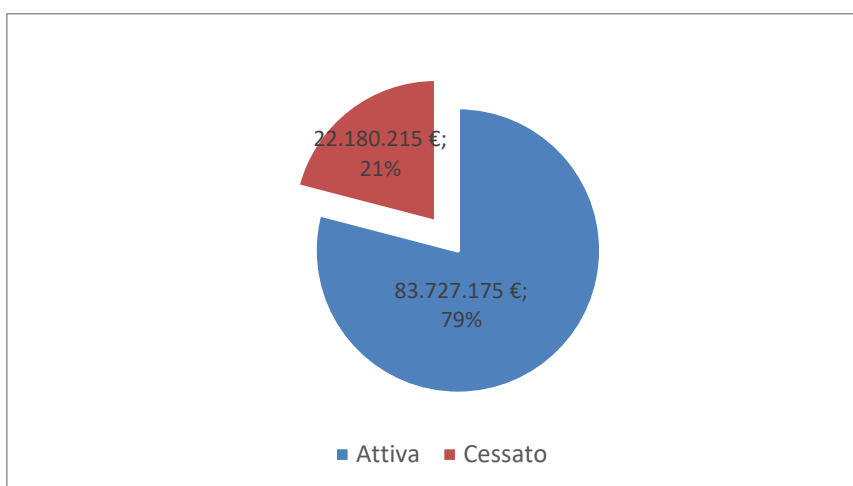


Grafico 4: credito ripartito per utenze Attive e Cessate

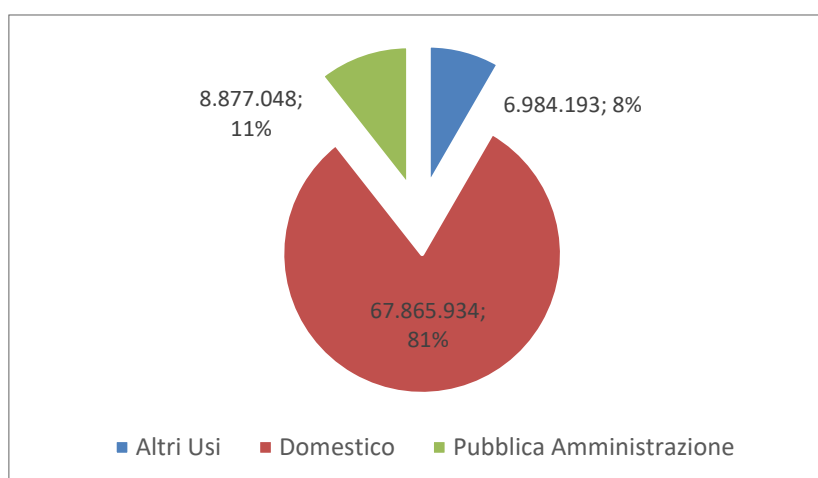


Grafico 5: Credito utenze Attive per tipologia d'uso

3. Analisi dei livelli di morosità registrati e confronto con il periodo precedente (MTI-2)

Diverse sono le cause che contribuiscono a determinare l'elevato tasso di morosità di Acea Ato 5 S.p.A.. Nel seguito, tuttavia, sono riportate le più significative.

- I. Inaccessibilità del misuratore e, quindi, l'impossibilità per il personale tecnico del gestore di svolgere le procedure di recupero della morosità, ovvero di poter in ultima istanza effettuare la sospensione del flusso idrico nel caso di persistente morosità (si verifica spesso che gli utenti morosi, pur permettendo l'accesso al tecnico ai fini della sola lettura del misuratore, non consentano la sospensione del flusso). Appare utile ricordare in questa sede che la Deliberazione 31 I/2019/R/idr - REMSI, come ampiamente noto, ha imposto un sostanziale cambiamento di passo, per il gestore, nell'approccio alla problematica della risoluzione della morosità, allungando nella sostanza le tempistiche per il recupero della morosità avendo introdotto anche la procedura di limitazione, prima della sospensione, e l'invio del sollecito bonario (non previsto secondo il vigente Regolamento di Utenza del SII dell'AATO5) prevenendo peraltro tempi d'attesa tra un'azione e l'altra maggiori rispetto il passato. La nuova modalità operativa (Limitazione → Sospensione → Rimozione) appare oltremodo impattante nel contesto dell'AATO5 Lazio Meridionale Frosinone in quanto sino all'introduzione della disciplina REMSI il gestore operava unicamente la rimozione del misuratore con contestuale risoluzione contrattuale.

Riscontriamo, poi, che, rispetto alla precedente rappresentazione, dove l'accessibilità sui misuratori era indicata tenendo presente i dati all'epoca disponibili, frutto anche di sedimentazioni sui data base e raccolti attraverso canali di vario tipo (letture, operativi, sportello), nel periodo considerato il gestore ha fortemente potenziato il servizio di lettura, come si avrà modo di dettagliare in seguito, rilevando un sensibile peggioramento del dato di inaccessibilità, indicato nella precedente istanza al 40%, per effetto dell'accuratezza su cui si basa il nuovo modello di rilevamento.

Dalla seguente tabella si evince, infatti, che oltre il 52% delle utenze servite dal gestore hanno il misuratore in proprietà privata e pertanto, come tale, non consente lo svolgimento delle procedure di recupero della morosità data l'impossibilità di rimozione dello stesso se non tramite consenso dell'utente:

Area	Non accessibile	Accessibile	% Non Accessibile	Totale Utenze
CENTRO	25.340	29.434	13%	199.870
NORD	48.569	46.427	24%	
SUD	29.603	20.497	15%	
Totale	103.512	96.358	52%	

Tabella 10: Percentuale di Non Accessibilità al misuratore per area al 31/12/2019

Esiste certamente una stretta relazione tra livelli di morosità presenti in ciascun Comune (area) e accessibilità al misuratore, intesa come posizionamento dello stesso su suolo pubblico:

Area	Credito misuratore Non Accessibile	Credito misuratore Accessibile	% Credito misuratore Non Accessibile
NORD	42.705.938,32 €	17.443.168,66 €	40%
CENTRO	16.626.665,70 €	9.370.569,05 €	16%
SUD	12.814.740,30 €	6.946.308,14 €	12%
Totale	72.147.344,32 €	33.760.045,85 €	68%

Tabella 11: Livelli di morosità delle utenze per area e posizionamento del misuratore al 31/12/2019

Le utenze appartenenti ai Comuni posizionati al nord del territorio gestito possiedono la più alta percentuale di misuratori non accessibili dell'intero AATO5, essendo tali Comuni caratterizzati da ex gestioni comunali.

In tali Comuni di fatto viene quasi del tutto impedita l'attività di svolgimento da parte del gestore delle procedure di recupero della morosità nonché della rimozione del misuratore (per morosità) che in alcuni casi è l'azione di recupero più efficace.

Sempre nei Comuni posizionati al nord della provincia di Frosinone, e in percentuali minori anche negli altri Comuni gestiti, anche nei casi di misuratore teoricamente accessibile, lo stesso quasi sempre non è raggiungibile dal tecnico incaricato, non solo ai fini della rimozione del misuratore per morosità, ma anche per la rilevazione della lettura, in quanto vengono apposte grate con lucchetto, o, addirittura, i misuratori vengono murati o resi inaccessibili scientemente per impedire le predette attività.

È tuttavia opportuno rappresentare che, nonostante la maggioranza delle utenze abbia il misuratore non accessibile, l'attività di rimozione del flusso idrico negli ultimi 2 anni ha registrato un incremento significativo rispetto agli anni passati, essendo terminata la fase di start-up, ma soprattutto avendo normalizzato i cicli di fatturazione e di lettura precedentemente inibiti per effetto del contenzioso in essere tra l'AATO5 ed il gestore.

2. Forte incidenza della morosità delle utenze cessate: ben il 21% del totale del credito scaduto (pari a k€ 22.180) è a loro riconducibile e, pertanto, a maggior rischio di mancato recupero rispetto alle utenze attive, nei confronti delle quali, ove tecnicamente possibile, può essere effettuata la sospensione del flusso idrico e, comunque, i titolari delle utenze stesse sono più facilmente reperibili o raggiungibili da messe in mora, diffide al pagamento o notifiche di atti giudiziari.

I grafici successivi mostrano il credito scaduto relativo alle utenze cessate per tipologia di utenze e per area di fornitura.

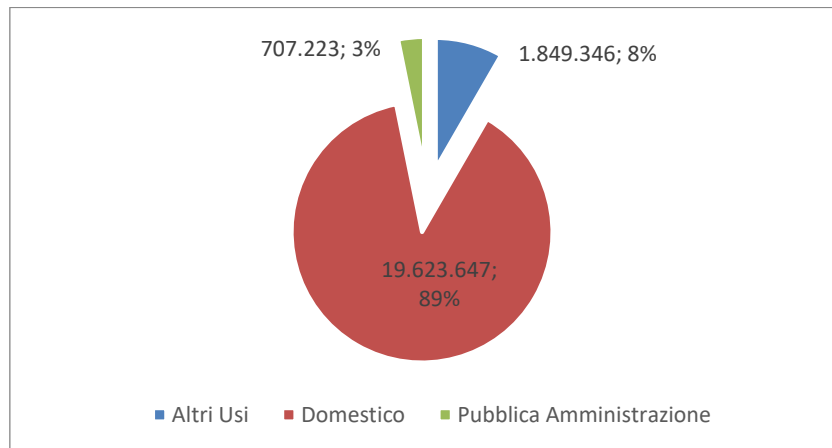


Grafico 6: credito scaduto al 31/12/2019, utenze Cessate ripartite per tipologia d'uso

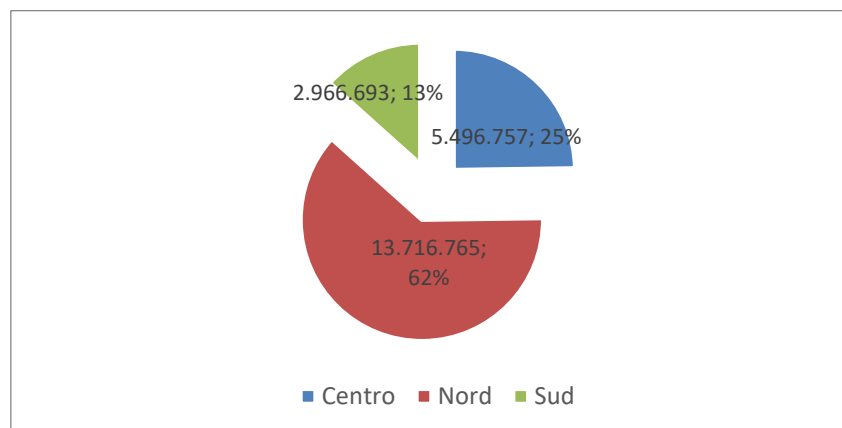


Grafico 7: credito scaduto al 31/12/2019, utenze Cessate ripartite per area di fornitura

È evidente che tale fascia di utenza cessata è distribuita in maniera prevalente al Nord del territorio gestito dove, analizzando la tipologia d'uso, prevale nettamente quella domestica con l'89%, evidenziando una criticità nella gestione dei subentri e delle nuove forniture nei casi di utenti che cambiano la loro residenza all'interno dell'AATO5.

È opportuno precisare che le richieste di cessazione o disdetta hanno costituito in passato una modalità praticata in modo diffuso per evitare sanzioni e distacchi e, in base ai dati ad oggi disponibili, non sono state sufficientemente ostacolate dal vigente Regolamento del SII.

Per porre un freno e contenere il proliferare di nuovi contratti di utenza (accesi molto spesso dai familiari dei debitori, piuttosto che attraverso modifiche di compagini sociali) con l'intenzione di "aggirare" la morosità nei confronti del gestore, sono state adottate, dal gestore stesso, misure interne che prevedono maggiori controlli preventivi, a cura del personale amministrativo della Società, controlli mirati proprio al controllo e/o alla verifica puntuale di eventuali condotte fraudolente ed elusive.

Relativamente alla distribuzione territoriale delle utenze morose, è necessario porre l'accento sul forte sbilanciamento delle stesse nella zona nord dell'AATO5, con un peso specifico di k€ 13.717 pari al 62% sul totale credito scaduto delle utenze cessate; ciò è da porre in stretta relazione con abitudini negative assunte dall'utenza, ereditate per lo più dalle precedenti gestioni comunali, che sono risultate e tuttora continuano ad essere estremamente difficili da sradicare, nonostante gli investimenti realizzati dal gestore in tali territori, al fine di migliorare la qualità del servizio.

Di seguito si presenta la tabella di confronto per fasce di morosità tra la predisposizione tariffaria 2016-2018 ai sensi della deliberazione 664/2015 e quanto rilevato nel periodo oggetto di osservazione nella presente istanza..

FASCE MOROSITA'	MTI-2	MTI-3	DELTA	UR MTI-3	UR MTI-2	DELTA
a) Fatture con importo > €. 1.000,00	9.176.741	3.019.751	6.156.990	11,26%	8,82%	2,44%
b) Fatture con importo >=500,00 e < €. 1.000,00	3.242.178	705.831	2.536.347	3,98%	2,06%	1,92%
c) Fatture con importo >=300,00 e < €. 500,00	2.879.771	627.952	2.251.819	3,53%	1,83%	1,70%
d) Fatture con importo >=100,00 e < €. 300,00	5.350.666	1.630.378	3.720.288	6,57%	4,76%	1,81%
e) Fatture con importo >=10,00 e < €. 100,00	2.429.934	2.160.361	269.573			
f) Fatture con importo >=0,00 e < €. 100,0	7.288	4.535	2.753	2,21%	6,33%	-4,12%
g) Fatture con importo <=0,00	-	636.596	-	-	636.596	
TOTALE UTENZE	22.449.982	8.148.808	14.301.174	27,55%	23,80%	3,75%
<i>Utenze Pubbliche</i>	1.923.579	206.656	1.716.923	2,36%	0,60%	1,76%

Tabella 12: Confronto fasce morosità. Dati economici espressi in Euro

Dal confronto dei dati sia in termini di importo che di incidenza sul credito insoluto, un dato certo da cui partire è il sensibile miglioramento registrato sulla fascia più bassa di fatturato, per la quale pur corrispondendo, una fascia di utenza caratterizzata da una condizione di maggiore fragilità sociale ed economica, le azioni di recupero del credito poste in essere dal gestore nel periodo oggetto di osservazione si sono rivelate più efficaci.

È di contro evidente come la performance dell'UR limitato a tale fascia, garantirebbe la copertura di un costo parziale ed insufficiente, se confrontato con il complessivo peggioramento dell'andamento della morosità, considerato anche il notevole incremento del fatturato avuto tra i due periodi oggetto di osservazione.

Appare pertanto chiaro che la strada verso una maggiore efficienza dell'attività di recupero del credito passi per la compartecipazione di tutti gli attori territoriali coinvolti (gestore, EGA, Comuni ed Istituzioni in generale) in una dinamica "multistakeholder" che vede in prima linea il gestore quale soggetto attuatore di strategie innovative per migliorare il servizio e la qualità percepita dagli utenti finali.



ACEA ATO 5 S.p.A.

Ma appare altresì evidente che i costi necessari a perseguire tale strategia non possano essere ricompresi tra quelli tradizionalmente previsti per tali attività (peraltro già sottodimensionati rispetto al fabbisogno misurato in base alla vetustà ed allo stato d'uso attuale della rete idrica e fognaria) ma, essendo riconducibili alla categoria dei costi operativi debbano essere piuttosto rimessi a tecniche di “compartecipazione” tra gestore e territorio .

Ed il territorio naturale di tale compartecipazione deve essere quello delle regole sottese al riconoscimento della morosità, nel pieno spirito del dettato di cui all'art. 28.3 del regolamento.

4. Azioni già intraprese e Piano degli interventi per il ripianamento dei costi della morosità

Con la Deliberazione 665/2017/R/idr dell'ARERA è stata implementata a sistema la nuova modalità di calcolo dettata nel Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), a partire dal 13.10.2018 con retroattività al 01.01.2018.

L'attività di fatturazione per gli utenti del SII serviti dal gestore è giunta ad una stabilizzazione dei flussi quotidiani in termini di fatture emesse e le attività di controllo e sblocco delle utenze, effettuate costantemente, hanno garantito la totale fatturazione dei Clienti prevista dal calendario letture/fatturazione.

La Società ha, inoltre, già attivato da tempo delle misure per il recupero stragiudiziale e giudiziale del credito, con l'obiettivo di fronteggiare la persistente morosità, soprattutto in determinate aree dell'AATO5 e cercare così di ricondurre a percentuali “fisiologiche” il relativo tasso e disporre di maggiore liquidità da destinare, oltre che a nuove azioni gestionali, anche al recupero del ritardo negli investimenti.

Le principali azioni già intraprese secondo il Regolamento di utenza vigente fino al 31 dicembre 2019, e che saranno estese anche per gli anni a seguire, tenuto conto delle disposizioni di cui alla Deliberazione n. 311/2019/R/idr sono:

1. attività dedicate al monitoraggio delle scadenze per categorie di utenze che dimostrano una maggiore propensione alla morosità, come a titolo esemplificativo e non esaustivo clienti con n. 1 o n. 2 rate scadute, clienti con rata scaduta, clienti non raggiunti dai solleciti epistolari/avviso bonario, clienti con scaduto superiore a 10k€;
2. introduzione di un meccanismo di controllo sui pagamenti successivi ad accordi di rateizzazione, al fine di adottare immediati interventi di recupero della morosità nei casi di mancato rispetto;
3. tempestiva esecuzione delle procedure di limitazione e sospensione per morosità su utenze domestiche e non domestiche.

Inoltre, tali azioni di contrasto alla morosità sono state accompagnate anche da importanti modifiche alle procedure interne sempre con l'obiettivo di contenere progressivamente tale fenomeno.

In riferimento alle richieste di cambio di titolarità del contratto, o subentro, effettuate al solo scopo di non sanare una situazione debitoria pregressa, è stato posto un importante freno soprattutto presso gli sportelli dislocati sul territorio.



ACEA ATO 5 S.p.A.

È stato previsto, infatti, che oltre alla dichiarazione di estraneità al precedente intestatario e, quindi, al debito preesistente, è necessario produrre anche il certificato di residenza storico e lo stato di famiglia per le utenze private.

Per quanto concerne, invece, le utenze della tipologia “altri usi” viene richiesta la visura camerale al fine di confrontarla con quella della precedente attività ed evitare che si superi la posizione debitoria con il semplice cambio di partita iva.

Purtuttavia, le attività, per quanto notevolmente importanti per la giusta identità e visibilità dell'azienda, hanno portato margini di miglioramento sulla consistenza del credito in misura significativa, ma non definitiva rendendo indispensabili ulteriori affinamenti e aggiustamenti delle attività commerciali e delle azioni di recupero del credito.

Va segnalato inoltre che il gestore, dal 18 aprile 2016, ha avviato il *Work Force Management*, ovvero nuove procedure ad alto livello tecnologico che consentono di impiegare le persone differenziando la tradizionale assegnazione dei calendari di lavoro e assicurando una gestione efficiente del tempo di tutte le persone coinvolte, sulla base di stime delle attività da svolgere ed eventuali urgenze da gestire. Attraverso il nuovo modo di lavorare è possibile realizzare, oltre l'efficientamento del servizio tecnico, anche il netto miglioramento del servizio commerciale che comporta, tra l'altro:

- bonifica anagrafica e censimento utenze;
- georeferenziazione dei punti di immissione in rete;
- miglioramento dei cicli logici di lettura e fatturazione, con conseguente graduale e progressiva riduzione dei tempi intercorrenti tra i due processi (c.d. “meter to cash”).

A ciò si aggiungano gli interventi che la società è intenzionata ad attuare al fine di migliorare la propria situazione creditoria che di seguito sono declinate.

Metering & billing: nel precedente documento si era illustrata la tipologia di fatturazione posta in essere, attraverso l'ausilio di algoritmi e strumenti costituiti dalla società al fine di personalizzare, sulla base dei dati storici, le fatturazioni all'utenza distinguendo la clientela in cluster Alto, Medio e Basso, determinando per ciascuna classe, un ciclo di fatturazione più o meno intenso (consumi alti, fatturazioni mensili o al più bimestrali – consumi bassi, fatturazioni trimestrali). Come già predetto, con l'applicazione della Deliberazione 665/2017/R/idr dell'ARERA, si sono stabilite le periodicità di fatturazione in funzione dei consumi registrati sull'utenza. Per quanto riguarda il sistema di lettura dei misuratori si è rivisto il calendario di lettura in ottemperanza con i dettami della Deliberazione dell'ARERA n. 218/16: per le utenze con consumi medi annui pari a mc. 3.000 sono stati calendarizzati due tentativi di raccolta della misura; per le utenze con consumi medi annui superiori a mc. 3.000 sono stati calendarizzati 3 tentativi di raccolta della misura. Il calendario è stato ottimizzato sulla base della periodicità di fatturazione: il ciclo di fatturazione è suddiviso in cluster sulla base dei consumi delle utenze (semestrale, trimestrale, bimestrale).

È da sottolineare l'adozione del sistema di “foto-lettura” che permette di verificare la correttezza delle letture online grazie alla disponibilità del riscontro fotografico archiviato su specifico portale dedicato alle attività.

Sono state inoltre avviate iniziative di implementazione e sviluppo a livello innovativo e tecnologico come la telelettura su un campione di utenze.



ACEA ATO 5 S.p.A.

La Società, inoltre, ha svolto ed è intenzionata **a mantenere, incrementare e a migliorare** le azioni di contrasto alla morosità con le attività di seguito illustrate.

I. Intensificazione delle attività per il recupero del credito attraverso iniziative mirate, introduzione e rafforzamento di strumenti operativi:

- campagna verso gli utenti “mal consigliati” dai comitati, con l'accoglimento di piani di rateizzo anche per periodi lunghi e contestuale risoluzione di problematiche ostative all'incasso;
- campagne di *phone-collection* sia con personale interno sia con l'ausilio di fornitori specializzati per incentivare l'utente alla regolarità dei pagamenti e contestuale risoluzione di problematiche ostative all'incasso;
- azioni possessorie ex. art. 1168 c.c. in quanto il misuratore è custodito dagli utenti, ma il gestore ne resta il legittimo proprietario. Il gestore è, dunque, possessore dell'apparecchio di misurazione risultando l'utente un mero detentore al quale compete la custodia del misuratore che deve sempre restare accessibile, per ogni tipo di attività, al suo proprietario;
- ricorso ex art. 702 bis c.p.c., procedimento di cognizione sommaria che consente, nel caso in cui non occorra una istruttoria piena, una più rapida definizione del giudizio;
- ricorso per decreto ingiuntivo (artt. 633 e ss c.p.c.);
- procedimento ordinario: atto di citazione che si incardina in un procedimento a cognizione piena, nel corso del quale si svolgerà, evidentemente, una compiuta attività istruttoria;
- ingiunzione di pagamento: la Società è stata autorizzata con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 22/02/2016, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 10/03/2016, ai sensi dell'art. 17, comma 3-bis, del D. Lgs. 26/02/1999 n. 46 alla riscossione coattiva mediante ruolo dei propri crediti e, quindi, ai sensi del comma 3-ter del medesimo art. 17, all'emanazione dell'ingiunzione di cui all'art. 2, primo comma, del R.D. 14/04/1910, n. 639.

Nella programmazione delle azioni poste in essere per il recupero del credito si è proceduto ad intensificare l'attività legale anche in considerazione che il solo 39% dei debitori a cui è stato distaccato il misuratore per morosità procede successivamente al saldo della morosità riscontrata. Tali azioni, infatti, si pongono come obiettivo anche quello **di diffondere la cultura della corresponsione dei corrispettivi del servizio** di cui gli utenti usufruiscono quotidianamente. Solo grazie al giusto pagamento del servizio si possono avviare le azioni tese al miglioramento del livello di qualità e, quindi, al superamento di alcune peculiarità che purtroppo ancora caratterizzano l'AATO 5 (difficoltà di utilizzo della risorsa idrica ai piani alti delle abitazioni piuttosto che in quartieri periferici o durante la stagione estiva).

A.T.O. 5 DI FROSINONE
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020
Allegato 2 - Copia Del Documento Firmato Digitalmente



ACEA ATO 5 S.p.A.

2. **Bonifica dei misuratori non accessibili:** ad oggi il volume dei misuratori non accessibili/parzialmente accessibili da bonificare sull'intero parco utenze è pari a circa 103.000 unità (di cui circa 73.000 non accessibili e 30.000 parzialmente accessibili) che rappresentano oltre il 50% del parco utenze.

Per migliorare la qualità della misura e per un maggiore e più puntuale controllo dei misuratori la Società ha avviato una campagna di sostituzione dei contatori più vetusti al fine di rilevare correttamente i mc immessi in rete e recuperare i consumi con l'allineamento delle letture sui volumi erogati e non su quelli stimati.

In aggiunta a ciò, il **gestore dalla seconda metà del 2019 ha costituito una unità organizzativa dedicata alla tutela della risorsa idrica**, dove tra le altre attività di competenza si è intensificata l'attività di cambio misuratori associata ad un'analisi degli scostamenti dei consumi rilevati ante e post cambio, con positive indicazioni circa il recupero di mc e fatturato.

3. **Intensificazione e tempestivo svolgimento dell'attività di rimozione del misuratore:** per le utenze morose con misuratore accessibile, ovvero posto su suolo pubblico, che nonostante l'esecuzione delle procedure di recupero della morosità stabilite dalla normativa vigente, si mostrino restii al saldo della morosità.
4. **Accelerazione delle attività di censimento delle prese stradali:** per procedere, anche nel caso di utenti morosi con misuratore inaccessibile, allo svolgimento delle procedure operative di recupero della morosità (limitazione e sospensione) dalla presa stradale, previo ottenimento delle necessarie autorizzazioni. In tal modo sarà possibile intervenire con lo strumento della limitazione e sospensione del flusso idrico, anche in quei contesti dove non è possibile accedere direttamente al misuratore.



ACEA ATO 5 S.p.A.

5. Misure per garantire la sostenibilità tariffaria

Il gestore pur essendo stato sempre sensibile alle richieste di rateizzazione avanzate dagli utenti, con la finalità di rendere sostenibile il pagamento delle rate a qualunque tipologia di soggetto, privato od avente natura commerciale, artigianale o industriale è intenzionata a rafforzare tale istituto e ad affiancarvi, come già ampiamente fatto nel corso degli ultimi due anni (2018 e 2019), altre azioni connesse ad attività di “cessione” e/o “radiazione” del credito aperto.

Come già evidenziato, la crescente e costante attività di recupero del credito ha determinato un aumento delle richieste di rateizzazione negli ultimi anni, causando di conseguenza un ritardo nell'incasso medio giornaliero. Tuttavia, risulta evidente che essendo aumentato il numero delle istanze volte a richiedere una dilazione dei tempi di pagamento, anche in considerazione della difficile situazione economica nazionale, il gestore ha dovuto accrescere la propria attenzione a tale fenomeno, impostando una vera e propria risoluzione ad hoc, ovvero analizzando ciascun caso e cercando la soluzione rateale migliore per l'utente e per la Società stessa.

L'incremento del numero dei cittadini indigenti, molto spesso non assistiti dalle Amministrazioni comunali di appartenenza, richiede rateizzazioni che vanno ben oltre l'annualità ed il gestore, con la finalità di venire incontro alle esigenze delle fasce più deboli, molto spesso accorda veri e propri piani a medio-lungo termine.

Il gestore anche nello svolgimento dell'attività di maggior impatto nei confronti dell'utenza, ovvero nell'attività di recupero della morosità, ha sempre dimostrato una particolare attenzione alla sostenibilità sociale.

Le accortezze, in questo ambito, sono massime, sia nei casi di richieste spontanee da parte degli utenti in difficoltà per il pagamento della bolletta in un'unica soluzione, sia nei casi di richiesta “indotta” dall'azione di rimozione del misuratore per morosità.

La finalità principale è quella di trovare le soluzioni rateali più idonee e sostenibili per ciascun utente, garantendo, da un lato, un flusso di cassa alla Società e, dall'altro, venendo incontro alle richieste dell'utenza, anche giungendo spesso a soluzioni condivise con le Associazioni dei Consumatori.

A.T.O. 5 DI FROSINONE
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020
Allegato 2 - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

6. Impatti sull'equilibrio economico-finanziario

Come sopra riferito, nel corso della gestione del SII dell'AATO5, si è generata una situazione di perdurante difficoltà finanziaria, imputabile, da un lato, all'elevato tasso di morosità sopra descritto e, dall'altro, a ritardi, omissioni e inefficienze ascrivibili all'applicazione della regolazione tariffaria anteriore al 2012 (che hanno generato rilevanti conguagli) a cui si aggiungono gli ulteriori conguagli maturati dal 2012 al 2019 per il procrastinarsi delle approvazioni tariffarie da parte delle Autorità (AATO5 e ARERA) che ad oggi non risultano ancora completamente concluse per il periodo regolatorio 2016-2019 (in attesa della conclusione dell'iter autorizzato da parte dell'ARERA).

Le difficoltà evidenziate di fatto pregiudicano fortemente l'equilibrio finanziario della Società e, qualora tale componente non trovasse copertura nella predisposizione tariffaria 2020-2023, non consentirebbe di far fronte utilmente al pagamento dei corrispettivi e, in generale, rischierebbe, in tal modo, di compromettere irrimediabilmente la stessa continuità aziendale della Società, e quindi, la corretta erogazione del servizio pubblico essenziale – il SII – dalla stessa prestato a favore dell'utenza.

L'evidente *empasse* nell'iter di approvazione delle tariffe ha determinato, inevitabilmente, effetti pregiudizievoli per la Società, in particolare:

- **effetti sulla gestione operativa** - l'incertezza nella modalità e nei tempi di recupero dei conguagli tariffari, pari ad euro 96 milioni al 31 dicembre 2019, correlati all'approvazione definitiva delle tariffe, porta la Società a dover far fronte alle necessità di cassa tramite ricorso a capitale di terzi (da istituti finanziari e soprattutto dagli azionisti, come meglio esposto di seguito).
Si precisa inoltre che precludere la possibilità alla Società di poter incassare dall'utenza quanto già anticipato per gli investimenti realizzati e la spesa operativa (meccanismo *ex post* introdotto dall'ARERA), lede il diritto di *full cost recovery* stabilito dalla normativa di riferimento e compromette l'equilibrio economico-finanziario della gestione;
- **conseguenze sul rapporto con l'utenza** - in contesti ambientali particolarmente difficili, come quello in cui opera la Società, in cui, come noto ed ampiamente illustrato e documentato nei precedenti paragrafi, è difficile diffondere una cultura legata al pagamento dei corrispettivi in cambio della fruizione del SII, sono stati alimentati comportamenti distorsivi ed opportunistici da parte dell'utenza, dimostrati dall'incidenza della morosità sul territorio e dalle segnalazioni pervenute all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di cui al successivo punto).

L'attività operativa del gestore è stata quasi esclusivamente sostenuta dall'azionista di maggioranza, ACEA S.p.A. che, in data 27 giugno 2003, ha sottoscritto il Contratto di Finanziamento Soci che prevedeva un finanziamento di durata trentennale pari ad € 82.633 mila da erogare nel corso dei primi dodici anni di gestione, infruttifero d'interessi e irrevocabile. Obiettivo e scopo del suddetto contratto era quello di garantire le necessarie coperture finanziarie alla Società per poter assicurare gli investimenti previsti nei primi anni di gestione.



ACEA ATO 5 S.p.A.

Nel corso dei primi sei anni di gestione, **causa forti momenti di tensione finanziaria**, per la quale il gestore ha rischiato di non potere ottemperare alle esigenze primarie (pagamento delle competenze legate al costo del lavoro) aggravata da un considerevole numero di decreti ingiuntivi conseguenti al mancato rispetto degli impegni contrattuali, si è reso necessario ricorrere più volte all'Assemblea degli azionisti per l'erogazione del Finanziamento Soci che, come descritto in precedenza, aveva lo scopo di garantire le coperture finanziarie per gli investimenti e non per l'ordinaria gestione.

In data 29 luglio 2011, al fine di far fronte alle perdite previste per l'esercizio 2011, l'assemblea straordinaria degli azionisti deliberava la creazione di un Fondo Copertura Perdite Future di € 10.500.000 da versare a cura di ogni socio in proporzione alla percentuale di quote societarie possedute. Il Fondo, per consentire la gestione del servizio da parte della Società, è stato completamente eroso.

In data 11 maggio 2016 il gestore ha istituito un finanziamento soci fruttifero volto a ridurre le posizioni debitorie. Tale finanziamento, avente un plafond disponibile fino a € 125.000.000, è stato utilizzato per € 124.778.598. Infine, in data 15 maggio 2019, il Consiglio di Amministrazione di ACEA S.p.A. ha approvato il processo di ricapitalizzazione mediante copertura delle perdite per un importo complessivo disponibile di € 20.000.000.

Tutto ciò premesso va riportato che il gestore nel corso degli anni ha, comunque, cercato di adottare provvedimenti al fine di migliorare la situazione finanziaria.

Si riportano di seguito le misure straordinarie adottate:

- **efficientamento dell'organizzazione aziendale** attraverso la riduzione del costo del personale e dell'età media dei lavoratori, tramite l'avvio della procedura di licenziamento collettivo ex artt. 4 e 24 L. 233/1991 (incentivato) alla quale hanno aderito più di trenta risorse;
- **monitoraggio dei costi di gestione** attraverso l'adozione di procedure standard di approvvigionamento di beni e servizi e l'utilizzo di un mix maggiormente performante tra l'attività di manutenzione in appalto e quella in economia che ha prodotto risultati positivi facendo registrare una notevole contrazione dei costi;
- **piano di efficientamento energetico** attraverso interventi di adeguamento delle cabine elettriche, sostituzione di pompe sommerse con pompe ad asse orizzontale o verticale con superiore classe di efficienza, ottimizzazione dei sistemi di pompaggio e ottimizzazione delle reti di adduzione.

Si evidenzia che, se da un lato le azioni poste in essere dal gestore hanno prodotto parziali effetti positivi sui flussi di cassa, dall'altro ancora oggi persistono problemi di liquidità che vanno ad impattare sia sulla gestione operativa corrente, sia sulla capacità di realizzare gli investimenti che verranno programmati per il periodo 2020-2023 che risultano necessari al fine di mantenere standard qualitativi del servizio.

Con le proposte tariffarie MTT, MTI e MTI-2 il gestore ha dato la propria disponibilità a recuperare nei successivi anni i conguagli derivanti dai differenziali di costo tra quelli riconosciuti e quelli rientranti nel limite massimo previsto dal metodo.

Tale disponibilità, così come evidenziato nei Rendiconti Finanziari allegati alle varie proposte tariffarie, si è resa possibile grazie all'intervento della capogruppo ACEA S.p.A. che, come fatto nel recente passato, si è resa disponibile a finanziare il gestore al fine di garantire sia la gestione ordinaria del servizio sia il rispetto del piano degli interventi.

7. Conclusioni e Proposte operative

Per concludere di seguito si riportano ulteriori analisi utili per il riconoscimento di una percentuale che rappresenti la situazione reale di morosità sul territorio servito dal gestore.

Nella tabella 13 sono riportati gli importi fatturati, ovvero le fatturazioni emesse dal gestore dal 1 gennaio al 31 dicembre, per ogni annualità:

Anno emissione	Numero Fatture	Fatturato emesso ISU	Bolletta media	Numero fatture negative o di importo pari a zero
2005	429.403	21.007.442,68	48,92	39.120
2006	485.373	19.109.603,45	39,37	7.747
2007	572.723	42.136.111,82	73,57	19.575
2008	629.692	47.061.142,29	74,74	35.931
2009	400.867	27.683.882,81	69,06	44.325
2010	626.890	41.353.802,92	65,97	52.543
2011	831.652	25.253.597,10	30,37	65.617
2012	1.043.314	47.709.918,46	45,73	84.154
2013	858.026	27.303.091,29	31,82	98.777
2014	1.033.118	59.373.796,82	57,47	74.154
2015	911.778	70.766.993,35	77,61	138.382
2016	1.011.677	78.131.974,94	77,23	57.972
2017	876.771	82.467.273,33	94,06	45.946
2018	660.344	75.348.585,13	114,11	40.857
2019	769.629	80.110.625,92	104,09	85.414

Tabella 13: fatturati ISU complessivi per singole annualità

Dall'analisi dei dati si evince che sono state emesse fatturazioni che, nel periodo dal 2005 al 2010, in media variano da un minimo di euro 39,37 (anno 2006) ad un massimo di euro 74,74 (anno 2008). In questo periodo si riscontra l'aumento della tariffa nell'anno 2008 (da € 0,95 a € 1,20) con i relativi periodi a conguaglio.

Di seguito si riportano i dati relativi alle fatturazioni emesse dal gestore per singole annualità dal 1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno e non pagate che lo stesso gestore individua come concorrenti alla morosità (dati forniti dal gestore - situazione alla data del dicembre 2019):

Anno emissione	Credito insoluto al 31/12/2019	Credito scaduto al 31/12/2019	Numero fatture scadute non pagate	Media	% mancati pagamenti
2005	43.188,89	43.188,89	805	53,65	0,21%
2006	25.979,93	25.979,93	429	60,56	0,14%
2007	77.961,80	77.961,80	847	92,04	0,19%
2008	344.738,27	344.738,27	1.251	275,57	0,73%
2009	443.244,28	443.244,28	1.624	272,93	1,60%
2010	938.694,88	938.694,88	2.829	331,81	2,27%
2011	276.027,81	276.027,81	2.875	96,01	1,09%
2012	3.362.856,08	3.362.856,08	36.216	92,86	7,05%
2013	3.321.683,79	3.321.683,79	37.441	88,72	12,17%
2014	6.484.466,65	6.484.466,65	54.402	119,20	10,92%
2015	10.997.211,77	10.992.555,61	58.562	187,71	15,53%
2016	12.743.238,70	12.735.449,60	71.019	179,32	16,30%
2017	17.293.812,13	17.286.820,77	82.583	209,33	20,96%
2018	20.948.460,55	20.892.400,44	83.266	250,91	27,73%
2019	39.361.026,30	28.681.321,37	159.070	180,31	35,80%
Totale	116.662.591,83	105.907.390,17			

Tabella 14: dati relativi alle fatturazioni non pagate al 31/12/2019

Dall'esame dei dati emerge un forte aumento degli importi non pagati dall'utenza a partire dall'annualità 2008, crescente di anno in anno. La motivazione è con molta probabilità legata, per il primo periodo, all'aumento dei contenziosi con il gestore che sono stati avviati dall'utenza dopo l'uscita della Deliberazione del COVIRI n. 7 del 1/12/2008 con la quale è lo stesso COVIRI a ipotizzare un'illegittimità dell'aumento della tariffa da € 0,95 a € 1,20 sia per il fatto che la stessa fu applicata in maniera retroattiva, sia per il fatto che si superava il limite massimo del prezzo applicabile (limite 5% per il fattore k). Un forte incremento tariffario si registra, poi, a partire dal 2012, anno che coincide con il ripristino della normale procedura di adeguamento tariffario che vedrà da lì in avanti puntuali incrementi tariffari debitamente approvati dagli organi competenti.

Un ulteriore approfondimento è stato effettuato esaminando i dati sui mancati pagamenti suddividendo le fatturazioni a seconda degli importi in tre fasce ovvero importi inferiori o uguali a € 100, tra € 100 e € 500 (compresi), maggiori di € 500. I risultati ottenuti sono stati riassunti nella tabella 15 seguente:

Anno	Credito insoluto al 31/12/2019	Fatture con importi > € 500,00				Fatture con importi > € 100,00 e <= € 500				Fatture con importi <= € 100			
		Num	Media	Somma	% mancati pagamenti*	Num	Media	Somma	% mancati pagamenti*	Num	Media	Somma	% mancati pagamenti*
2005	€ 43.188,89	14	€ 1.348,17	€ 18.874,42	43,70%	168	€ 145,89	€ 24.509,18	56,75%	623	-€ 0,31	-€ 194,71	-0,45%
2006	€ 25.979,93	9	€ 1.345,18	€ 12.106,64	46,60%	28	€ 258,10	€ 7.226,87	27,82%	392	€ 16,96	€ 6.646,42	25,58%
2007	€ 77.961,80	27	€ 1.371,91	€ 37.041,68	47,51%	303	€ 192,64	€ 58.370,00	74,87%	517	-€ 33,75	-€ 17.449,88	-22,38%
2008	€ 344.738,27	96	€ 2.901,70	€ 278.562,79	80,80%	428	€ 208,09	€ 89.061,68	25,83%	727	-€ 31,48	-€ 22.886,20	-6,64%
2009	€ 443.244,28	144	€ 2.747,20	€ 395.596,86	89,25%	464	€ 205,28	€ 95.247,93	21,49%	1.016	-€ 46,85	-€ 47.600,51	-10,74%
2010	€ 938.694,88	253	€ 3.001,52	€ 759.385,79	80,90%	834	€ 229,91	€ 191.746,11	20,43%	1.742	-€ 7,14	-€ 12.437,02	-1,32%
2011	€ 276.027,81	119	€ 2.322,56	€ 276.385,14	100,13%	367	€ 201,74	€ 74.038,30	26,82%	2.389	-€ 31,14	-€ 74.395,63	-26,95%
2012	€ 3.362.856,08	753	€ 2.013,05	€ 1.515.825,86	45,08%	4.573	€ 203,72	€ 931.593,84	27,70%	30.890	€ 29,64	€ 915.436,38	27,22%
2013	€ 3.321.683,79	798	€ 2.049,07	€ 1.635.159,06	49,23%	4.115	€ 195,35	€ 803.847,27	24,20%	32.528	€ 27,14	€ 882.677,46	26,57%
2014	€ 6.484.466,65	1.622	€ 1.398,00	€ 2.267.557,83	34,97%	13.524	€ 200,02	€ 2.705.012,63	41,72%	39.256	€ 38,51	€ 1.511.896,19	23,32%
2015	€ 10.997.211,77	3.598	€ 1.372,72	€ 4.939.033,30	44,91%	23.173	€ 203,11	€ 4.706.650,81	42,80%	31.791	€ 42,51	€ 1.351.527,66	12,29%
2016	€ 12.743.238,70	4.046	€ 1.499,35	€ 6.066.360,31	47,60%	24.074	€ 207,75	€ 5.001.339,79	39,25%	42.901	€ 39,06	€ 1.675.538,60	13,15%
2017	€ 17.293.812,13	6.089	€ 1.527,67	€ 9.301.964,13	53,79%	30.160	€ 213,28	€ 6.432.478,23	37,20%	46.343	€ 33,65	€ 1.559.369,77	9,02%
2018	€ 20.948.460,55	6.598	€ 1.794,17	€ 11.837.951,88	56,51%	39.815	€ 191,97	€ 7.643.184,06	36,49%	36.869	€ 39,80	€ 1.467.324,61	7,00%
2019	€ 39.361.026,30	11.741	€ 1.947,18	€ 22.861.873,99	58,08%	76.645	€ 188,53	€ 14.450.048,89	36,71%	141.043	€ 14,53	€ 2.049.103,42	5,21%

* percentuale di mancati pagamenti calcolata rispetto al fatturato non pagato nell'anno di riferimento

Tabella 15: Fatture emesse e non pagate suddivise per fasce di importi

Dai dati si riscontra che per l'annualità 2017 il 53,79% del fatturato non pagato è relativo a fatturazioni emesse con importi medi di € 1.527,67 mentre le percentuali sono del 37,20% e 9,02% rispettivamente per fatturazioni medie di euro 213,28 (nella fascia €100-500) ed euro 33,65 (fascia minore di € 100,00).

Di seguito si riporta in tabella 16 un ulteriore approfondimento per l'anno 2017 sulla percentuale di incidenza dei mancati pagamenti suddivisa per fasce di fatturazione rispetto ai mancati pagamenti complessivi per l'anno:

Annualità	Fasce di fatturazione	incidenza sulla somma totale non pagata	% n. fatture non pagate	utenze con credito
2017	Fatturazioni importi > €500	53,79%	7,37%	4.032
	Fatturazioni importi > 100€ e <= €500	37,20%	36,52%	15.592
	Fatturazioni importi <=100€	9,02%	56,11%	21.794

Tabella 16: Incidenza dei mancati pagamenti per fasce di fatturazione

Dall'esame dei dati, per l'anno 2017, si evince che il 53,79% dei mancati pagamenti è riconducibile a fatturazioni emesse con importi maggiori di € 500,00, ma il dato importante è che tali mancati pagamenti sono in media relativi solamente a circa il 7,37% delle fatture non pagate. In aggiunta, con il recupero anche dei mancati pagamenti relativi a fatturazioni di importi nella fascia tra € 100 e € 500, si sarebbe potuto recuperare complessivamente circa il 90,98% dei mancati pagamenti complessivi incidendo su un totale di 19.624 utenze.

Morosità UR 24

Allo scopo di favorire la comprensione del contesto sociale in cui opera il gestore, si è ritenuto importante fornire anche un'analisi dello stato di insolvenza.

Per il periodo considerato risultano emesse 876.771 fatture per complessivi € 82.467.273,33 di fatturato utenza a cui va aggiunto il fatturato non utenza che vale - 995.176,37, per un totale fatturato di cui al valore UR24 pari a € 81.472.096,96. Ai fini del valore UR24 risultano insolute 118.079 fatture pari ad € 22.449.981,87 (27,56% del totale):

Periodo UR 24 (utenza e non utenza)	Num. fatture	Media	Sommano
a) Fatture con importi >=€ 1.000,00	3.064	€ 2.995,02	€ 9.176.741,31
b) Fatture con importi >= € 500,00 e < € 1.000,00	4.756	€ 681,70	€ 3.242.177,50
c) Fatture con importi >= € 300,00 e < € 500,00	7.551	€ 381,38	€ 2.879.771,37
d) Fatture con importi >= € 100,00 e < € 300,00	30.901	€ 173,16	€ 5.350.665,77
e) Fatture con importi >= € 10,00 e < € 100,00	52.159	€ 46,59	€ 2.429.933,79
f) Fatture con importi > € 0,00 e < € 10,00	1.380	€ 5,28	€ 7.288,16
g) Fatture con importi <= € 0,00	18.268	-€ 34,85	-€ 636.596,03
Totali	118.079	///	€ 22.449.981,87

Tabella 17: Fatture insolute nel periodo di riferimento UR 24 suddiviso per fasce di importi

Nella fascia a) maggiore di € 1.000,00 emerge un insoluto pari al 40,88% del totale relativo solamente a n. 3.064 fatturazioni che costituiscono il 2,59% del numero totale delle fatturazioni totali emesse e non pagate rientranti nel calcolo dell'UR 24 del 2017, che interessano in totale n. 2.311 utenti.

Nella fascia b) emerge un insoluto pari al 14,44% del totale relativo solamente a n. 4.756 fatturazioni che costituiscono il 4,03% del numero totale delle fatturazioni totali emesse e non pagate, che interessano n. 3.708 utenti.

Nella fascia c) emerge un insoluto pari al 12,83% del totale relativo solamente a n. 7.551 fatturazioni che costituiscono il 6,39% del numero totale delle fatturazioni totali emesse e non pagate, che interessano n. 5.804 utenti.

Raggruppando i dati di queste tre fasce emerge un insoluto pari al 68,15% del totale relativo solamente a n. 15.371 fatturazioni che costituiscono il 13,02% del numero totale delle fatturazioni totali emesse e non pagate, che interessano n. 11.823 utenti gestiti.

Nella fascia d) emerge un insoluto pari al 23,83% del totale relativo a n. 30.901 fatturazioni che costituiscono il 26,17% del numero totale delle fatturazioni totali emesse e non pagate, che interessano n. 17.973 utenti.

La restante parte dell'insoluto ricade nelle fasce e-f-g) pari all'8,02% del totale relativo a n. 71.807 fatturazioni che costituiscono il 60,81% del numero totale delle fatturazioni totali emesse e non pagate.

Per caratterizzare questa insolvenza di sistema è stata effettuata un'ulteriore analisi dettagliando la stessa in relazione alla tipologia di utenza con i risultati riportati nella tabella seguente:

UR 24 tipologia di utenze per le fatturazioni non pagate

Tipologia	Num. fatture	Credito insoluto	Media	Massimo
Utenze Pubbliche	4.142	1.923.578,51	€ 464,41	€ 130.733,74
Utenze Domestiche Residenti	91.334	15.513.659,25	€ 169,86	€ 72.826,78
Utenze Domestiche Non Residenti e Altri	21.137	4.746.155,97	€ 224,54	€ 192.104,31
Uso Cantiere	1001	295.894,64	€ 295,60	€ 24.604,55
Antincendio	12	144,10	€ 12,01	€ 28,64
Senza attribuz.	453	-29.450,60	-€ 65,01	€ 7,49
Totali	118.079	22.449.981,87	€ 190,13	////

Tabella 18: Dettaglio tipologie utenze fatturazioni non pagate

Dalla tabella è possibile riscontrare che l'insolvenza deriva prevalentemente per il 69,10% dalla tipologia di utenza Domestica residente.

Si è proceduto a disaggregare ulteriormente, per fasce di importi e tipologia di utenza, i dati con i risultati riportati nelle tabelle seguenti:

UR 24 tipologia di utenze per le fatturazioni non pagate fascia a) importi \geq € 1.000

Tipologia	Num. fatture	Credito insoluto	Media
Utenze Pubbliche	322	€ 1.587.790,70	€ 4.931,03
Utenze Domestiche Residenti	1.895	€ 4.505.055,22	€ 2.377,34
Utenze Domestiche Non Residenti e Altri	796	€ 2.881.027,28	€ 3.619,38
Uso Cantiere	51	€ 202.868,11	€ 3.977,81
Totali	3.064	€ 9.176.741,31	€ 2.995,02

Tabella 19: Dettaglio tipologie utenze fascia a)

UR 24 tipologia di utenze per le fatturazioni non pagate fascia b) importi \geq € 500 < 1000

Tipologia	Num. Fatture	Credito insoluto	Media
Utenze Pubbliche	270	€ 188.798,33	€ 699,25
Utenze Domestiche Residenti	3665	€ 2.475.168,13	€ 675,35
Utenze Domestiche Non Residenti e Altri	775	€ 546.028,73	€ 704,55
Uso Cantiere	46	€ 32.182,31	€ 699,62
Totali	4.756	€ 3.242.177,50	€ 681,70

Tabella 20: Dettaglio tipologie utenze fascia b)

UR 24 tipologia di utenze per le fatturazioni non pagate fascia c) importi \geq € 300 < € 500

Tipologia	Num. Fatture	Credito insoluto	Media
Utenze Pubbliche	399	€ 147.416,18	€ 369,46
Utenze Domestiche Residenti	6171	€ 2.355.082,71	€ 381,64
Utenze Domestiche Non Residenti e Altri	931	€ 357.820,73	€ 384,34
Uso Cantiere	50	€ 19.451,75	€ 389,04
Totali	7.551	€ 2.879.771,37	€ 381,38

Tabella 21: Dettaglio tipologie utenze fascia c)

UR 24 tipologia di utenze per le fatturazioni non pagate fascia d) importi \geq € 100 < € 300

Tipologia	Num. Fatture	Credito Insoluto	Media
Utenze Pubbliche	1068	€ 191.216,76	€ 179,04
Utenze Domestiche Residenti	25238	€ 4.389.318,95	€ 173,92
Utenze Domestiche Non Residenti e Altri	4408	€ 739.229,42	€ 167,70
Uso Cantiere	187	€ 30.900,64	€ 165,24
Totali	30.901	€ 5.350.665,77	€ 173,16

Tabella 22: Dettaglio tipologie utenze fascia d)

UR 24 tipologia di utenze per le fatturazioni non pagate fascia e-f-g) importi < € 100

Tipologia	Num. Fatture	Credito insoluto	Media
Utenze Pubbliche	2083	-€ 191.643,46	-€ 92,00
Utenze Domestiche Residenti	54365	€ 1.789.034,24	€ 32,91
Utenze Domestiche Non Residenti e Altri	14227	€ 222.049,81	€ 15,61
Uso Cantiere	667	€ 10.491,83	€ 15,73
Antincendio	12	€ 144,10	€ 12,01
Senza attribuz.	453	-€ 29.450,60	-€ 65,01
Totali	71.807	€ 1.800.625,92	€ 25,08

Tabella 23: Dettaglio tipologia utenze fascia e-f-g).

Per completezza di informazione si riportano nelle tabelle seguenti l'analisi dei dati incrociati con le letture eseguite dal gestore nel periodo di interesse.

Dettaglio fatture non pagate con importi >= €1000 (2.311 utenti - 3.064 fatture) incrociati con le letture effettuate negli anni 2016 - 2017 - 2018

Tentativi/Letture	Numero utenze	% su numero totale
nessuna lettura con almeno un tentativo di lettura esperito	275	11,90%
una lettura	296	12,81%
due letture	323	13,98%
tre letture	332	14,37%
quattro letture	344	14,89%
cinque letture e oltre	741	32,06%
Totali	2.311	100,00%

Tabella 24: Dettaglio Tentativi/Letture fascia a)

Dettaglio fatture non pagate con importi >= €500 < € 1000 (3.708 utenti - 4.756 fatture) incrociati con le letture effettuate negli anni 2016 - 2017 - 2018

Tentativi/Letture	Numero utenze	% su numero totale
nessuna lettura con almeno un tentativo di lettura esperito	643	17,34%
una lettura	429	11,57%
due letture	505	13,62%
tre letture	547	14,75%
quattro letture	533	14,37%
cinque letture e oltre	1051	28,34%
Totali	3.708	100,00%

Tabella 25: Dettaglio Tentativi/Letture fascia b)

Dettaglio fatture non pagate con importi \geq €300 < € 500 (5.804 utenti - 7.551 fatture) incrociati con le letture effettuate negli anni 2016 - 2017 - 2018

Tentativi/Letture	Numero utenze	% su numero totale
nessuna lettura con almeno un tentativo di lettura esperito	1100	18,95%
una lettura	683	11,77%
due letture	738	12,72%
tre letture	794	13,68%
quattro letture	857	14,77%
cinque letture e oltre	1632	28,12%
Totali	5.804	100,00%

Tabella 26: Dettaglio Tentativi/Letture fascia c)

Dettaglio fatture non pagate con importi \geq €100 < € 300 (17.973 utenti - 30.901 fatture) incrociati con le letture effettuate negli anni 2016 - 2017 - 2018

Tentativi/Letture	Numero utenze	% su numero totale
nessuna lettura con almeno un tentativo di lettura esperito	3998	22,24%
una lettura	1992	11,08%
due letture	2125	11,82%
tre letture	2451	13,64%
quattro letture	2654	14,77%
cinque letture e oltre	4753	26,45%
Totali	17.973	100,00%

Tabella 27: Dettaglio Tentativi/Letture fascia d)

Dettaglio fatture non pagate con importi < €100 (37.973 utenti - 71.807 fatture) incrociati con le letture effettuate negli anni 2016 - 2017 - 2018

Tentativi/Letture	Numero utenze	% su numero totale
nessuna lettura con almeno un tentativo di lettura esperito	6053	15,94%
una lettura	3426	9,02%
due letture	3916	10,31%
tre letture	4992	13,15%
quattro letture	5725	15,08%
cinque letture e oltre	13861	36,50%
Totali	37.973	100,00%

Tabella 28: Dettaglio Tentativi/Letture fascia e-f-g)

Infine sono stati esaminati i registri dei reclami. Il numero di reclami relativi ad utenze rientranti nell'UR24 presentati nel corso dell'anno 2017 è complessivamente pari a n. 9.126. Il dettaglio dei reclami associati alle varie tipologie di utenze è riportato nella tabella seguente:

Tipologia	Reclami commerciali	Richiesta Rettifica di Fatturazione	Reclami tecnici
Senza attribuzione	3	9	4
Uso Cantiere	22	14	
Utenze Domestiche Non Residenti e Altri	592	298	18
Utenze Domestiche Residenti	6.931	1.117	87
Utenze Pubbliche	18	13	
Totale complessivo	7.566	1.451	109

Tabella 29: Dettaglio Reclami presentati nel periodo UR24

Nel complesso risultano n. 7.566 utenti che hanno presentato reclamo di tipo commerciale, pari al 82,91% del totale reclami registrati, 1.451 utenti che hanno presentato un reclamo di rettifica fatturazione, pari al 15,90% del totale e solo 109 reclami tecnici, pari all'1,19% del totale.

Da ultimo, come specificato in premessa, si rappresenta che la nota emergenza COVID-19 sta ulteriormente aggravando l'equilibrio economico finanziario del gestore, con conseguente incremento della percentuale di morosità.

A tale ultimo proposito giova ricordare che l'ARERA con proprie Delibere ha:

- sospeso, a partire dal 1° marzo 2020, ogni attività di recupero della morosità attraverso riduzione/sospensione del flusso idrico;
- introdotto ulteriori agevolazioni nei confronti degli utenti, come l'estensione di ulteriori 30 giorni dei termini di pagamento di tutte le bollette in scadenza dal 1° marzo 2020 in avanti senza procedere a solleciti né tantomeno al calcolo di interessi di mora;
- previsto la definizione di piani di rientro dilazionati in caso di richieste motivate.

Tali misure straordinarie determinano un rilevante differimento dei pagamenti e dei flussi di cassa resi ancora più rallentati dall'ulteriore rallentamento attualmente registrato – e che si ritiene permarrà anche nel prossimo futuro – nell'esecuzione di interventi tecnici presso i misuratori posti all'interno delle unità immobiliari.

Alla luce di tutto quanto sinora evidenziato emerge l'esigenza indifferibile di stabilizzare il criterio per il riconoscimento del costo effettivo della morosità sostenuto dal Gestore, tenuto conto del fatto che nell'attuale contesto territoriale in cui opera il gestore, la percentuale parametrica riconosciuta nella deliberazione 580/2019 non garantisce la sostenibilità del servizio per il gestore, rischiando di compromettere l'equilibrio economico-finanziario.

Il meccanismo proposto si fonda sulla analisi, per ciascuna delle fasce summenzionate, di due parametri posti in relazione tra loro:

- la variazione, tra un periodo regolatorio ed il successivo, del numero di fatture emesse;
- la variazione, tra un periodo regolatorio ed il successivo, del peso percentuale rispetto all'UR totale.

In tal modo sarà possibile tenere conto dell'effetto combinato delle variazioni tariffarie occorse tra un periodo regolatorio ed il seguente metodo tenendo in considerazione sia i corrispettivi che le fasce di consumo (parametri che certamente incidono sulla generazione e distribuzione dell'UR).

Per quanto sopra esposto si ritiene plausibile determinare la seguente matrice:

	incremento n. fatture		
% UR	da 0 a 5k	da 5k a 20k	oltre 20k
≤30%			
>30% e ≤60%			
>60%			

Tabella 30: Matrice UR e variazione fatture tra periodi regolatori

Nella quale è possibile individuare 3 aree di analisi:

- area critica, evidenziata in colorazione ROSSA nella quale sono presenti notevoli scostamenti di fatture e notevoli incrementi di UR;
- area intermedia, evidenziata in colorazione ARANCIO, nella quale si possono collocare le fattispecie:
 - notevole variazione di fatture ma con ridotta variazione di UR
 - ridotta variazione di fatture ma con notevole variazione di UR
- area fisiologica, evidenziata in colorazione VERDE, nella quale sono collocate zone a ridotta variazioni di UR e di fatture.

Per ognuna delle tre fasce sopra descritte si ritiene possibile individuare

- una percentuale di morosità di competenza del gestore, che corrisponderà alla quota di costo a carico dello stesso, per le azioni necessarie a garantire il recupero della morosità
- una percentuale di morosità a carico degli utenti finali, pertanto riconoscibile nella proposta tariffaria 2020-2023 secondo le logiche regolatorie di cui all'art.28 del MTI-3, che tenga conto dell'andamento dell'UR nel contesto di riferimento in cui opera il gestore.

Applicando tali considerazioni alla matrice di Tabella 30, si propone di considerare, per ogni punto della matrice, le seguenti percentuali:

% UR	incremento n. fatture		
	da 0 a 5k	da 5k a 20k	oltre 20k
≤30%	10%	10%	25%
>30% e ≤60%	10%	20%	60%
>60%	20%	60%	80%

Tabella 31: Aliquota a carico del sistema tariffario per tipo di Fascia

determinate dal Gestore tenendo conto della sostenibilità tariffaria e del contesto territoriale in cui opera.

Il prodotto tra il peso percentuale di ogni fascia e la percentuale imputabile nel sistema tariffario, determina il valore percentuale complessivo da riconoscere al gestore.

Applicando tale metodo ai dati esposti in precedenza si ottiene:

fasce	n. fatture emesse		
	MTI-2	MTI-3	delta
a	973	3.064	2.091
b	1.028	4.756	3.728
a	1.651	7.551	5.900
b	9.856	30.901	21.045
a	49.294	71.807	22.513

Tabella 32: incremento n. fatture per fasce

Fasce utenza	MTI-3	MTI-2	MTI-3 vs MTI-2
Utenze fascia a	11,26%	8,82%	27,64%
Utenze fascia b	3,98%	2,06%	92,93%
Utenze fascia c	3,53%	1,83%	92,64%
Utenze fascia d	6,57%	4,76%	37,84%
Utenze fasce e-f-g	2,21%	6,33%	-65,07%
Totale	27,56%	23,81%	15,71%

Tabella 33: incremento UR per fasce

E, conseguentemente:

	incremento n. fatture		
% UR	da 0 a 5k	da 5k a 20k	oltre 20k
≤30%	a		e-f-g
>30% e ≤60%			d
>60%	b	c	

Tabella 33: posizionamento delle fasce di UR nella matrice

Fasce utenza	MTI-3	MTI-2	MTI-3 vs MTI-2	Aliquota Gestore	Aliquota Sistema Tariffario	UR riconosciuto
Utenze fascia a	11,26%	8,82%	27,64%	90,00%	10,00%	1,13%
Utenze fascia b	3,98%	2,06%	92,93%	80,00%	20,00%	0,80%
Utenze fascia c	3,53%	1,83%	92,64%	40,00%	60,00%	2,12%
Utenze fascia d	6,57%	4,76%	37,84%	40,00%	60,00%	3,94%
Utenze fasce e-f-g	2,21%	6,33%	-65,07%	75,00%	25,00%	0,55%
Totale	27,56%	23,81%	15,71%			8,54%

Tabella 34: riepilogo dati e applicazione aliquote

In conclusione, sulla base delle considerazioni illustrate nella presente istanza, si chiede, ai sensi dell'art. 28.3 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 580/2019/R/idr, il riconoscimento di una percentuale media per il periodo regolatorio di costi di morosità pari all'8,54% che potrà essere ripartita nel periodo regolatorio in percentuali decrescenti, anche al

fine di tener conto del fatto che l'UR dell'annualità regolatoria 2020 e 2021 è stata già sostenuta dal Gestore nel 2018 e nel 2019, come di seguito riportato:

Anno	%
2020	10,00%
2021	10,00%
2022	7,00%
2023	7,00%
media	8,50%

Tabella 35: distribuzione tasso di morosità nel periodo regolatorio