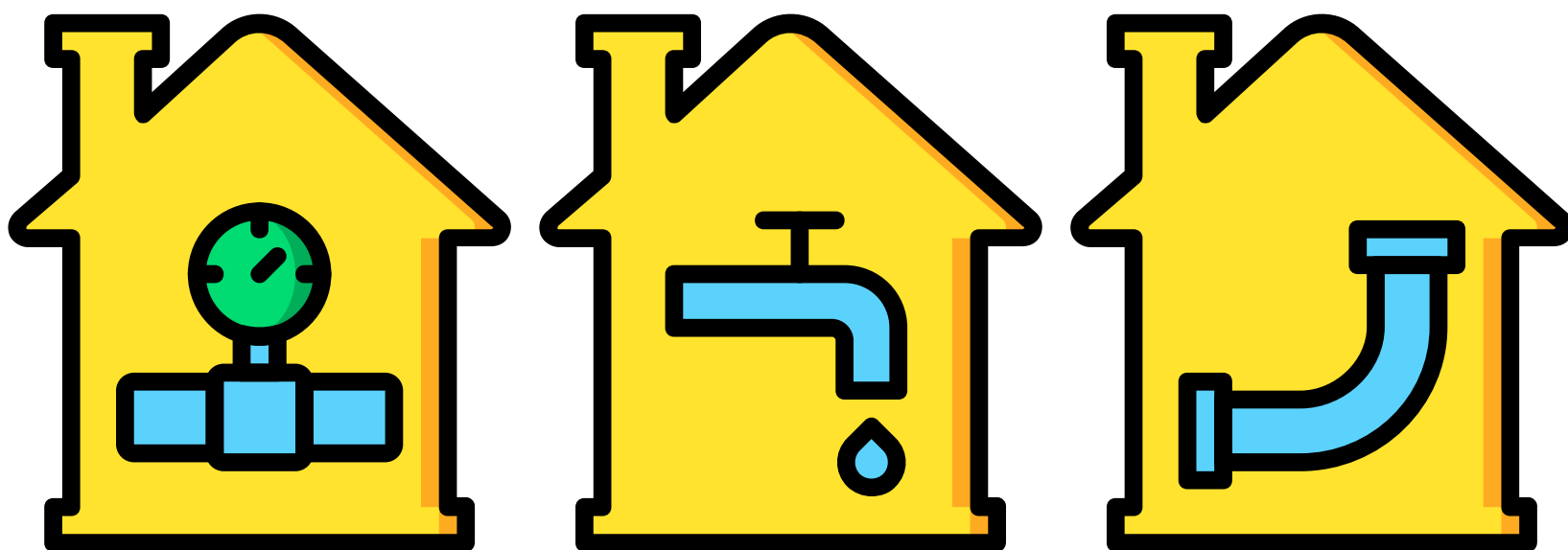


I NON PERFORMING LOANS NEL MONDO DELLE **UTILITIES**: RECUPERO CREDITI MA NON SOLO...



A cura di **Christian Faggella** e **Marco Contini**



L'emergenza della questione delle morosità per bollette non pagate interessa ormai tutte le Aziende del settore delle *Utilities*, dalle più grandi operanti su tutto il territorio nazionale alle più piccole realtà locali: è dunque diventato di attualità per molti operatori del settore il dilemma che ha attanagliato negli ultimi anni Banche e Finanziarie: cedere pacchetti di crediti deteriorati oppure varare modelli di gestione adeguati.

I numeri sono ragguardevoli: nel 2017 le Aziende Associate a UNIREC hanno gestito, per il settore Utility/TLC, crediti

da recuperare pari a 11,8 miliardi di Euro (16,7% del totale affidato in valore), cui corrispondono 13,6 milioni di pratiche riguardanti bollette insolte per servizi quali energia, acqua, gas e telefono (Fonte: 8° Rapporto sui "Servizi a Tutela del Credito" - pubblicazione UNIREC 24.05.2018). Le società elettriche hanno invece stimato una morosità per bollette non pagate di oltre un miliardo di Euro, con un numero di contatori sigillati che, nel 2016, ha toccato il picco del 4,7% di consumatori domestici e il 5,8% di quelli non domestici (Fonte: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).

L'impatto che la costante crescita della morosità ha avuto sulla quotidianità di queste realtà è notevole: le Aziende devono dedicare risorse (per definizione scarse) ad attività non *core*, che vanno dalla delicata gestione delle posizioni in fase precontenzioso (a titolo esemplificativo: contestazioni ricevute da clienti finali, reclami e richieste di conciliazione), all'avvio di tutte le attività prodromiche alle azioni di recupero del credito a cui si affianca, sempre più spesso, la necessità di dover procedere parallelamente alla cosiddetta "disalimentazione fisica" dei contatori, pratica finalizzata

ad impedire un aggravio della posizione debitoria ed una emorragia per il fornitore.

Molte facce della stessa medaglia dunque, ciascuna corrispondente ad un diverso problema da risolvere, purtroppo non sempre di pronta soluzione e spesso ad appannaggio di soggetti diversi deputati a presidiare specifici "segmenti" della filiera delle varie attività e che non di rado interagiscono tra loro con scarsa capacità di coordinamento ed anzi con sovrapposizioni che creano inefficienza nel sistema.

Il problema si è acuito soprattutto a seguito della liberalizzazione del mercato energetico, il cui processo attuativo è in corso dalla seconda metà degli anni novanta e che, salvo nuove proroghe, dovrebbe concludersi nel luglio 2019 con la cessazione definitiva del c.d. "regime di maggior tutela" (all'esito del quale tutti gli utenti dovranno scegliere un gestore operante nel mercato libero, e le tariffe delle utenze verranno determinate dall'incontro di domanda e offerta).

In particolare, la specifica normativa di riferimento ha imposto alle aziende operanti nel settore di distinguere nettamente l'attività di vendita di energia da quella di distribuzione. Si sono così venute a creare sul mercato queste tre figure: il **cliente finale**, la **società di vendita dell'energia** (controparte contrattuale del contratto di fornitura stipulato con il cliente finale) e la **società di distribuzione** (che non ha alcun rapporto contrattuale con gli utenti finali e connette il cliente finale alla rete).

I due soggetti del sistema energetico sono dunque chiamati ad intervenire, per quanto di propria competenza, in caso di morosità del consumatore: il venditore per il recupero del credito mentre il distributore per la disalimenta-

zione fisica del contatore, col rischio che ogni operatore si muova senza condivisione sinergica di una strategia atta alla soluzione univoca del problema.

Spesso questo "strabismo" nella gestione delle due facce del medesimo problema grava sulle tempistiche di definizione delle pendenze o, peggio ancora, sul buon esito delle azioni poste in essere. Non solo. C'è il rischio che una gestione del recupero crediti che non tenga conto degli esiti di una procedura di disalimentazione (o viceversa) comporti responsabilità sanzionabili a carico dell'operatore.

E comunque una sanzione certa, in questi casi, è la distruzione di un asset che, in epoca di liberalizzazione e di turnover vorticoso della clientela, resta centrale: la relazione prospettica con il consumatore che oggi è debitore ma domani potrebbe essere nuovamente cliente...

L'esperienza di Studi Legali che, come il nostro, si occupano di questa materia insegna come da una gestione massiva e centralizzata (secondo policy ben delineate) degli *npl utilities* unitamente alle procedure di disalimentazione dei contatori scaturiscano risultati maggiormente performanti rispetto alla lavorazione tradizionale delle singole posizioni affidate a fiduciari diversi ciascuno competente solo di una parte delle attività e interpreti di approcci eterogenei.

I benefici di una strategia di intervento che faccia leva sulla gestione univoca da parte di un servicer in grado di processare migliaia di pratiche garantendo omogeneità di approccio nella gestione di interi portafogli pratiche (oltre che efficienza e ottimizzazione dei risultati) non si limitano alla fase giudiziale ma si esplicano già in fase stragiudiziale: la lavorazione tempestiva dei reclami e il puntuale riscontro alle contestazioni de-

La lavorazione tempestiva dei reclami e il puntuale riscontro alle contestazioni degli utenti da parte dei legali, ottimizza i risultati in termini di recupero del credito, favorendo la definizione bonaria delle pendenze in sede stragiudiziale

gli utenti da parte dei legali, ottimizza i risultati in termini di recupero del credito, favorendo la definizione bonaria delle pendenze in sede stragiudiziale; ipotesti questa che potrebbe evitare il ricorso all'ulteriore strumento della disalimentazione.

Da ultimo vale la pena evidenziare come l'utilizzo mirato di alcuni strumenti messi a disposizione dal nostro ordinamento, quali la negoziazione assistita e/o la mediazione, possano favorire la risoluzione delle controversie insorte con l'utente finale, consentendo alle Aziende di adottare un approccio più amichevole (e dunque poco aggressivo) nei confronti del consumatore con l'ulteriore vantaggio di fidelizzare la propria clientela.

Il ruolo del legale esterno quindi, che assume in sé la funzione di giurista ma anche di connettore di esigenze così diverse in capo alle varie parti istanti, sembra essere al momento l'opzione preferibile, in grado di garantire la migliore *redemption* in termini assoluti. ■