



FEDERCONSUMATORI
BOLOGNA



I DIRITTI DEL CONDOMINO

Linee guida per una corretta gestione condominiale



Alcune proposte conseguenti all'esperienza delle vertenze legali sulle truffe condominiali

Le truffe di alcuni amministratori condominiali di Bologna nei confronti dei loro amministrati impongono una riflessione attenta sulle regole delle gestioni condominiali.

In primo luogo, per l'entità dei danni arrecati alla comunità. Da una prima analisi dei dati rilevati dai cittadini che si sono rivolti ai nostri sportelli risulta che i condomini coinvolti ammontano a 27, con interessamento di oltre **1000 nuclei familiari, con un danno economico**

che supera il 1.000.000 di Euro.

Il problema però va oltre i singoli episodi registrati. Il tema delle regole, attualmente insufficienti, va comunque posto. Il condominio è un luogo privilegiato di relazioni sociali. La qualità delle relazioni e della convivenza civile, la qualità e l'efficienza della struttura, degli impianti e dei servizi condominiali sono elementi che incidono in maniera sostanziale sulla qualità della vita delle singole persone.

Persone diverse per età, cultura, provenienza, opinioni ed interessi.

La coesione sociale passa prima di tutto attraverso il rispetto delle norme che regolamentano la vita condominiale (codice civile, regolamento condominiale, norme di sicurezza e di gestione degli impianti, ecc).

Le spese condominiali rappresentano una voce importante dei bilanci familiari.

Oltre all'amministratore condominiale, sono diversi gli attori coinvolti nella gestione e nel corretto funzionamento del condominio: in primo luogo i condòmini, le banche, le aziende di utility pubblica (gas, elettricità, acqua) ed i fornitori dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di pulizia.

La responsabilità di quanto avvenuto va addossata agli amministratori coinvolti, che nel momento in cui hanno fraudolentemente sottratto soldi dai bilanci condominiali commettendo reati penali e civili, sono venuti meno, tra l'altro, al rapporto professionale di fiducia instaurato con i loro clienti.

Pare tuttavia profilarsi anche un fronte di responsabilità degli altri attori coinvolti nella gestione condominiale, anche se non perseguibili dalla legge, per avere quanto meno sottovalutato la irregolarità o i mancati pagamenti - come nel caso dei fornitori - oppure per non avere informato i condòmini per la sottrazione di fondi dai conti correnti o per la loro palese incongruenza rispetto alla normale gestione - quanto alle banche. Il problema a monte è, sotto questo aspetto, quello legato all'assenza di meccanismi di controllo incisivi da parte dei singoli condòmini - gli amministrati - sull'operato dell'amministratore, meccanismi che vadano oltre alla verifica in sede assembleare.

I casi che sono emersi nella cronaca locale sono episodi singoli se visti in relazione alla più ampia categoria degli amministratori "fedeli", che pur tuttavia sono il sintomo di un malessere molto generale e dunque molto sentito nelle gestioni condominiali della nostra città.

La responsabilità dei condòmini per non avere esercitato il diritto/dovere di controllo sulla gestione

La prima responsabilità per la mancanza di controlli e di denuncia è prima di tutto dei condòmini, prima ancora che delle banche, delle aziende di utility pubblica. Le ragioni sono molteplici. Le dinamiche sociali nei condòmini sono le stesse che intervengono in ogni contesto organizzato. Ciascun individuo tende a conformarsi alle opinioni dominanti, per non essere emarginato dall'integrazione sociale, nascondendo le opinioni contrarie quando ritiene di essere in minoranza. Quindi i soggetti hanno bisogno di essere graditi e accettati dagli altri e tendono a conformarsi con opinioni e comportamenti al modo di agire delle persone che stanno a loro intorno. Ben consapevoli di ciò ci sono amministratori che tendono a costruirsi una base di consenso attraverso gestioni di tipo clientelare per avere una base di consenso. Questa è la ragione per cui spesso di fronte anche ad evidenti irregolarità nella gestione i condòmini dissen-

zienti non si espongono più di tanto per non incorrere in liti condominiali. Queste gestioni portano la litigiosità a livelli intollerabili come dimostrano i dati dei tribunali, essendo nello stesso tempo funzionali agli interessi di amministratori disonesti (dividi ed impera). Alle minoranze dissenzienti mancano strumenti di controllo. Quando l'assemblea decide a maggioranza la discussione è finita, anche se il processo che ha portato alla decisione finale è stato caratterizzato da evidenti elementi di manipolazione.

La fornitura dei servizi e la scelta dei fornitori di servizi

Dal nostro osservatorio possiamo affermare che gli appalti per i servizi condominiali avvengono di norma senza la necessaria trasparenza. In casi non trascurabili gli appalti avvengono affidati senza contratti o con contratti palesemente a favore dei fornitori. Va sottolineato il fatto che il budget per le spese di gestione e manutenzione del patrimonio abitativo del territorio è uno dei più importanti dell'economia comunale. Una fetta importante, ma sottovalutata, della nostra economia.

Il ruolo delle banche e delle aziende di pubblica utility

Quando il conto corrente bancario, normalmente intestato al condominio, porta solo la firma del legale rappresentante pro tempore, cioè dell'amministratore, i condòmini non hanno la possibilità di conoscere l'estratto conto ed i movimenti, salvo richiederlo direttamente all'amministratore. La stessa regola vale per i rapporti del condominio intrattenuti con HERA ed ENEL.

Tutto ciò ha portato a situazioni tali per cui in presenza di sospetti pesanti di ammanchi, i singoli condòmini si sono visti negare l'accesso ai conti correnti o/e alle specifiche dei pagamenti delle forniture di servizi: il risultato è stato che da un lato vi erano i condòmini in regola con i pagamenti, mentre dall'altro i fornitori non venivano pagati, come HERA a debito di un anno per mancanza di pagamenti delle forniture di gas ovvero di acqua, oppure come la situazione di ENEL, che è arrivata a chiudere le utenze per mancanza di pagamenti. In detti casi se le banche e gli Enti gestori delle utenze fossero state soggette a regole di condotta diverse (c.d. buone pratiche) e dunque avessero tempestivamente dato le informazioni necessarie, i danni sarebbero probabilmente risultati minori.

Dagli elementi emersi da questa vicenda si evidenziano almeno tre aspetti che necessitano di una ridefinizione delle regole e/o di nuovi strumenti di intervento per prevenire situazioni come quelle all'oggetto e per tutelare i condòmini:

- a) regole nel rapporto tra condòmini ed amministratore e tra condòmini;
- b) regole per la scelta dei fornitori e regole nel mercato dei fornitori di servizi condominiali;
- c) accessibilità ai dati da parte dei condòmini oltre che all'amministratore da parte di Banche ed aziende di pubblica utility.

Regole nel rapporto tra condomini ed amministratore e tra condomini e condomini

Il condominio è un luogo dove la litigiosità è a livelli molto alti come dimostrano i dati dei tribunali sulle cause relative ad essi. Più alta è la litigiosità e più alto è il potere dell'amministratore e più alti sono gli interessi di coloro che gravitano intorno ai condòmini. Il terreno di intervento per la tutela di questo tipo di consumatore è quello di agire per abbassare il livello della litigiosità, per instaurare buone relazioni tra condòmini. Il rispetto delle regole e la trasparenza gestionale sono fattori fondamentali in questo senso.

Il ruolo dell'assemblea

L'assemblea è l'organismo decisionale del condominio per eccellenza e pertanto essa non può essere svilita a mero organismo di ratifica di decisioni già prese al di fuori di essa. Il rispetto delle decisioni assembleari dipende dalle caratteristiche stesse del processo decisionale. Le decisioni della maggioranza saranno accettate se il processo è stato trasparente, se le informazioni e gli elementi che hanno portato alla decisione sono state fornite a tutti i partecipanti in egual misura senza pressioni e/ manipolazioni, nel rispetto del dibattito e delle diverse opinioni. Il voto finale deve essere espresso a ragion veduta e non essere il frutto dell'emotività e delle tensioni contingenti. Il clima condominiale è strettamente legato al modo in cui si prendono le decisioni in assemblea.

La gestione dell'assemblea

Il ruolo del presidente deve essere improntato al rispetto degli interventi, alla possibilità da parte di tutti di esprimere compiutamente il proprio parere, a mettere in approvazione le delibere in modo chiaro, alla gestione del tempo degli interventi. Il ruolo dei condomini deve essere improntato al rispetto reciproco, a parlare uno per volta, a fare silenzio quando gli altri intervengono.

L'Amministratore

I compiti dell'amministratore sono disciplinati dall'art.1130 del codice civile. Pur nell'ambito delle proprie prerogative, delle proprie competenze e della propria professionalità, le modalità e gli stili di gestione dell'amministratore possono incidere profondamente sulla qualità della gestione e sulla convivenza civile dei condomini. L'amministratore deve avere un ruolo rigorosamente *super partes* nei confronti di tutti i condomini a prescindere dalle amicizie, dalle simpatie o antipatie o dalle contestazioni sulla gestione.

Il consiglio condominiale

Il consiglio dei condomini, ove presente, è l'organo consultivo dell'amministratore e - nel pieno rispetto di questo limite - va recuperato alla lettera e nello spirito quanto normalmente previsto dai regolamenti condominiali. La commissione per lavorare deve essere ristret-

ta. Riunioni allargate sono fintamente democratiche ed in quanto inconcludenti delegano poi di fatto tutto all'amministratore. Deve riunirsi periodicamente anche senza l'amministratore. Il consiglio dei condomini deve effettivamente coadiuvare l'Amministratore nella gestione del condominio.

La proposta di un codice etico

Come un patto tra gentiluomini. Va sollecitata la necessità da parte di tutti, amministratore compreso, di una maggiore etica nel rapporto tra le persone, evitando il ricorso alle offese come invece troppo spesso avviene nelle assemblee condominiali.

Procedure da adottare nel processo decisionale per l'esecuzione di lavori straordinari

- 1) Tutti i condomini devono essere informati della problematica esistente tramite lettera o attraverso i consiglieri condominiali.
- 2) Qualora un condomino abbia subito o ritenga di avere subito un danno alla propria proprietà per effetto o per causa di impianti o strutture condominiali (infiltrazioni, rottura di tubi, od altro) è tenuto a documentare il danno e le probabili cause con lettera scritta all'amministratore con documentazione fotografica, se possibile, dei danni subiti).
- 3) Qualora i condòmini od una parte di essi ritengano necessario l'intervento manutentivo, va redatto un capitolato sulla base del quale vanno poi richiesti preventivi, da parte di ogni singolo condomino che lo voglia o che ne abbia la possibilità.
- 4) La delibera assembleare va presa sulla base dell'analisi dei preventivi (da farsi anche prima dell'assemblea) dopo che i condomini hanno avuto la possibilità di avere tutte le informazioni necessarie per potere decidere.
- 5) Il contratto di appalto deve essere fatto per lavori superiori ad una cifra da stabilire.
- 6) Vanno definiti criteri precisi per l'assegnazione dei lavori, per la garanzia degli stessi e per la scelta dei fornitori (massimo ribasso, credenziali sui fornitori, qualità dei lavori, garanzie sulla manodopera, struttura dell'impresa o mix di questi fattori).
- 7) Controllo a ciascuna fase di avanzamento lavori, prima del successivo pagamento in acconto (SAL) e non solo a fine lavori, tramite direzione lavori unitamente ad una rappresentanza del consiglio dei condomini.
- 8) Contestazioni in caso di anomalie che si dovessero riscontrare.

La scelta dei fornitori per i servizi condominiali

Per la scelta dei fornitori valgono gli stessi criteri definiti al punto precedente, precisando al contempo gli standard qualitativi che si intendono adottare per i servizi e per la stipula dei contratti di fornitura. Il consiglio dei condomini, per conto dell'amministratore deve esercitare il controllo sulle attività delle imprese di servizi per il rispetto dei contratti e la qualità delle prestazio-

ni. Qualora si convenga sulla opportunità di adottare un simile modello di gestione del condominio improntato sulla trasparenza della gestione e sulla partecipazione diretta di tutti i condòmini si tratta di agire di conseguenza, scoraggiando quegli atteggiamenti che vanno nella direzione opposta, quali:

la raccolta di firme per predeterminare le decisioni dell'assemblea. La raccolta di firme è una forma di pressione, rappresenta un rischio di manipolazione della realtà, infatti la proposta che si presenta è normalmente in contrasto con quella di altri condòmini. La formula normalmente più usata in queste circostanze è quella di dire che la maggioranza è d'accordo con la proposta che viene presentata, snaturando e violentando il singolo pensiero potenzialmente in disaccordo.

La costituzione di gruppi organizzati per influenzare l'opinione dei condòmini. E' noto a tutti che gruppi minoritari organizzati possono influenzare a loro favore le decisioni sfruttando il fatto che le persone in contesti organizzati precari cercano certezze nell'omologazione con le idee, i costumi ed i comportamenti predominanti.

La raccolta delle deleghe. Dovrebbe essere limitato ad un massimo di due per ogni partecipante e va incentivata al max la partecipazione diretta. Di norma dovrebbe essere vietata la consegna della delega all'amministratore.

Controllo amministrativo

Il consiglio dei condòmini dovrebbe avere conoscenza della contabilità condominiale dal lato delle entrate e dal lato delle uscite. Attraverso 1) la delega dell'assemblea ad un consigliere per l'accesso alla visura del conto corrente del condominio (ovviamente senza possibilità di fare operazioni) e 2) la nomina assembleare di due revisore dei conti per un controllo dei giustificativi di spesa (c.d. "pezze di appoggio," fatture e ricevute di pagamento). Tutto ciò finalizzato ad informare i condòmini sulla realtà effettiva del bilancio condominiale, per fare partecipi e responsabilizzare tutti sul fatto che il condominio è un bene prezioso di tutti e che i pagamenti delle rate condominiali devono essere fatte alle scadenze dovute e che i pagamenti ai fornitori devono essere fatti nei tempi e con le modalità stabilite dai contratti di fornitura. Tutto ciò per creare un clima favorevole alla gestione, al rapporto con i fornitori, e di civile convivenza tra i condòmini. Fatto salvo il diritto di ogni singolo condòmino di richiedere e ottenere dall'amministratore l'esibizione dei documenti contabili in qualsiasi tempo (e non soltanto in sede di rendiconto annuale e di approvazione del bilancio) e senza l'onere di specificare le ragioni della richiesta.

b) regole per la scelta dei fornitori e regole nel mercato dei fornitori di servizi condominiali

Le associazioni dei consumatori dovrebbero promuovere protocolli con le associazioni degli amministratori condominiali finalizzati alla responsabilizzazione degli stessi. Al momento della scelta dell'amministratore lo stesso in accordo con la propria associazione dovrebbe

sottoscrivere un codice etico (del tipo di questo documento) di comportamento, lo stesso dovrebbero fare quelli in carica con i condòmini attualmente amministrati. Inoltre ogni amministratore dovrebbe dotarsi di un'assicurazione professionale per fare fronte ai danni causati da una cattiva amministrazione del tipo di quelle dei professionisti che tuteli il consumatore dei danni civili. Attualmente le associazioni di amministratori dovrebbero farsi carico dei danni causati dai loro colleghi e mettere a disposizione dei condòmini un fondo per risarcire i danni causati.

Il mercato dei servizi è regolato più dalla capacità di relazione interna ed esterna dell'amministratore che dalla capacità imprenditoriale sul fronte prezzi e qualità. Questo rappresenta un problema per i condòmini ma anche per molte imprese che si vedono escludere ingiustamente da un settore importante del loro mercato di riferimento. Per sovvertire questa situazione oltre che ad un controllo dell'assemblea sui criteri di assegnazione degli appalti, sulla scelta dei fornitori presentando diversi preventivi, ecc.. occorre fornire all'assemblea dei condòmini strumenti di propria fiducia. Ai condòmini necessitano punti di riferimento **accreditati** da parte delle associazioni di consumatori, di associazioni di categoria (CNA, COOP, ORDINI PROFESSIONALI...) con il concorso istituzionale (comune / provincia di Bologna) per la scelta di professionisti (Direttori Lavori, Responsabili Sicurezza, Progettisti, Avvocati) e ditte fornitrici.

c) accessibilità ai dati da parte dei condòmini oltre che all'amministratore da parte di Banche ed aziende di pubblica utilità

Le banche e le aziende di pubblica utilità non hanno tenuto un profilo univoco alla richiesta di fornire dati ai condòmini, invocando la tutela della privacy: paradossalmente, tale rifiuto all'accesso non solo non contribuisce alla trasparenza nel rapporto fiduciario con l'ente gestore già scelto, ma lascia il campo libero per gestori più spregiudicati, pronti a soprassedere alla disciplina della privacy a fronte di un cliente interessante come un condominio.

E' questa probabilmente la vera ragione del fatto che evidenti irregolarità non sono state segnalate ma che addirittura sono state negate le informazioni mirate come richieste. Per questo sono necessari protocolli precisi tra associazioni di consumatori con banche ed aziende di pubblica utilità per rendere trasparenti gli estratti conti ed i movimenti dei conti correnti e dei contratti di fornitura.

"Realizzato nell'ambito del programma generale di intervento 2009 della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico".