

Determina Presidenziale
n. 5 del 10 maggio 2013

Oggetto: PROCEDURA PER LA GESTIONE DEL RECUPERO - IN VIA AMMINISTRATIVA O LEGALE - DEI CREDITI INSOLUTI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI UTENZA E DA ATTIVITA DI SERVIZIO RESE DALL'AMAP S.P.A

Il Direttore Generale propone al Presidente di adottare la determinazione consequenziale alla seguente relazione trasmessa con comunicazione interna n. 502 del 9 Maggio 2013 relativa all'argomento di cui in oggetto:

In esito agli approfondimenti svolti con i Dirigenti responsabili dei Servizi COMMERCIALE, AFFARI GENERALI, AMMINISTRAZIONE E FINANZA e DISTRIBUZIONE, si è constatata la mancanza in ambito Societario di una Procedura finalizzata a disciplinare il recupero dei crediti insoluti.

Per sopperire a quanto sopra ed affrontare le criticità rilevate nei processi di lavoro riconducibili alle attività di recupero amministrativo e legale dei crediti si è, pertanto, proceduto a redigere la seguente procedura e ciò anche in funzione dell'efficientamento e potenziamento degli Uffici Societari competenti nella materia di che trattasi:

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEL RECUPERO - IN VIA AMMINISTRATIVA O LEGALE - DEI CREDITI INSOLUTI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI UTENZA E DA ATTIVITA DI SERVIZIO RESE DALL'AMAP S.P.A

ART. 1
(Finalità)

La presente Procedura disciplina la gestione dei crediti dell'AMAP S.P.A e le azioni da porre in essere nei casi di insolvenza, puntualizzando in conformità al vigente assetto organizzativo Societario le specifiche competenze dei Servizi interessati ed il processo operativo unitario, idoneo ad assicurare il recupero dei crediti sia nei confronti dell'Utenza privata, sia nei confronti di Enti o Organismi di diritto pubblico.

ART. 2
(Competenze dei Servizi Societari in tema di recupero crediti)

L'attività di recupero crediti secondo la vigente Struttura Organizzativa è così suddivisa:

- Il compito di gestire il processo di **recupero dei crediti relativi ad utenze private attive** è assegnato al Servizio Distribuzione (di seguito DIST) Unità Gestione Tecnica Utenti (di seguito GTU).
- Il **monitoraggio ed il recupero in via amministrativa dei crediti** di cui l'AMAP è titolare - come meglio precisati al successivo art.3 (esclusi quelli su prese attive) - è attribuito alla competenza del Servizio Commerciale (di seguito COMM), Unità Gestione Utenti (di seguito GEU) Unità operativa Recupero Amministrativo Crediti (di seguito Rac).

- Il **recupero coattivo di tutti i crediti societari**, previo invio delle relative pratiche di recupero gestite in via amministrativa dallo stesso Servizio COMM, è assegnato alle competenze dell'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali (di seguito AFGE- Uff. LEG).

ART. 3 **(Tipologia dei crediti)**

A fronte di prestazioni erogate a Terzi, sia per attività di natura istituzionale che per quelle di natura commerciale, l'AMAP è titolare delle seguenti distinte tipologie di credito:

1. Crediti derivanti dal contratto di fornitura idrica (distinti in prese aperte e prese abolite);
2. Crediti derivanti dal contratto di fornitura idrica con Enti Pubblici o Organismi di diritto pubblico;
3. Crediti derivanti da prestazioni di lavoro rese agli Utenti, quali ad es. lavori di allaccio idrico o fognario;
4. Crediti derivanti da rapporti di convenzione e/o contratti per prestazioni rese a soggetti privati o Enti Pubblici (es. depurazione e/o vettoriamento reflui, analisi conto terzi etc. etc.);

I crediti liquidi ed esigibili producono interessi di pieno diritto a decorrere dalla scadenza di pagamento e dovranno essere corrisposti unitamente al capitale nel termine indicato.

Gli interessi legali e le spese delle procedure amministrative o coattive di recupero sono posti a carico del Debitore.

ART. 4 **(Crediti verso Utenti privati con contratto di fornitura idrica aperto)**

In ordine ai crediti derivanti da contratti di fornitura idrica aperta, il Servizio DISTRIBUZIONE (DIST) - Unità GESTIONE TECNICA UTENZA – provvederà ad effettuare il loro costante monitoraggio ed ad elaborare - anche avvalendosi dell'Unità SIN del Servizio COMMERCIALE - gli elenchi degli Utenti morosi con contratto aperto, per i quali procederà a spedire - con cadenza periodica - le lettere di diffida e messa in mora ed interruzive della prescrizione.

Dette diffide saranno inviate mediante raccomandate A/R. con indicato l'importo dovuto, maggiorato degli interessi e della spesa postale e con indicate le fatture cui lo stesso si riferisce.

Con la raccomandata di cui sopra, si assegnerà all'Utente moroso un termine (non inferiore a 20 giorni) per provvedere al pagamento, avvertendolo che in difetto di ciò si provvederà alla sospensione della fornitura idrica, indicando le fatture scadute e con l'obbligo di pagare anche quelle frattanto maturare ed eventualmente insolute.

Prima dell'invio delle lettere di diffida, sarà cura del Servizio DISTRIBUZIONE- Unità GESTIONE TECNICA UTENZA - inviare l'elenco dei File contenenti gli Utenti da diffidare al Servizio COMM, affinché questi tramite l'Unità Sistemi informatici (di seguito SIN) - possa stralciare le posizioni oggetto di reclami in istruttoria e non ancora definiti e/o le posizioni ammesse a rateizzo che saranno oggetto della specifica disciplina di cui al successivo art.13 della presente Procedura.

Tutte le lettere di messa in mora con le relative ricevute saranno trasmesse in formato ottico e cartaceo dal Servizio DIST – Unità GTU al Servizio COMM per essere debitamente tenute in archivio e gestite secondo la presente procedura.

Ove l'Utente, a seguito dell'intimazione ricevuta, manifesti la disponibilità a sanare la propria posizione debitoria, lo stesso sarà tenuto al pagamento della somma intimata **e di quanto maturato per le forniture idriche di cui ha frattanto beneficiato**, oltre quanto dovuto per interessi e spese postali.

I Debitori dovranno effettuare i pagamenti in un'unica soluzione attraverso bonifico bancario a favore di AMAP o tramite assegno circolare intestato all'AMAP o nelle altre forme consentite dalla Società.

Sarà cura del Servizio COMMERCIALE – Unità Gestione Utenti - Unità operativa Recupero Amministrativo Crediti - gestire i pagamenti effettuati dagli Utenti in un'unica soluzione e nei modi consentiti dalla Società, sanando l'intero debito in essere alla data del pagamento stesso.

Il pagamento potrà avvenire anche in forma rateizzata nei termini di cui al successivo art.13 della presente Procedura, ma ciò subordinatamente al riconoscimento del debito complessivo dovuto alla Società.

In ogni caso, l'Utente sarà tenuto a regolarizzare la propria posizione anagrafica contrattuale ed al riguardo sarà cura del Servizio COMM garantire la puntuale acquisizione dei dati richiesti dalla vigente normativa in materia ai fini della sottoscrizione del contratto di fornitura idrica.

ART. 5

(Crediti verso Utenti privati con contratto di fornitura idrica abolita)

Nel caso in cui - nonostante l'invito al pagamento di cui al precedente articolo - siano decorsi i termini assegnati e la morosità persista, il Servizio DIST procederà alla sospensione della fornitura idrica mediante chiusura del contatore, sua sigillatura ed eventuale apposizione di meccanismi anti frode.

Della sospensione sarà data notizia mediante avviso lasciato sul misuratore idrico e con altre modalità plurime in relazione ai recapiti comunicati dall'Utente alla Società (Fax, e-mail etc. etc.)

Decorsi 30 giorni dalla data di avvenuta ricezione dell'avviso di sospensione della fornitura ovvero dalla data di accertamento della mancata ricezione dell'avviso per le causali indicate nella cartolina di ritorno, l'Unità GTU del Servizio DISTRIBUZIONE procederà all'abolizione della presa mediante rimozione del contatore, oppure, ove possibile, o ritenuto opportuno dal contesto dei luoghi, mediante rimozione dell'intera diramazione di utenza.

In tale occasione, il predetto Servizio procederà a rilevare la lettura registrata dal contatore rimosso - che sarà fotografata - e ad inserirla sul sistema informatico ai fini della fattura di fine utenza che sarà emessa a cura del Servizio COMM.

Conseguentemente l'Unità GTU del Servizio DISTRIBUZIONE, con riguardo ai crediti rimasti insoluti, redigerà e trasmetterà appositamente Elenco delle Utenze morose abolite al Servizio COMMERCIALE - in file informatico contenente le lettere di messa in mora e le cartoline di avvenuta ricevuta (che a prescindere dalla loro acquisizione ottica dovranno essere trasmesse in originale al Servizio COMM), di modo che quest'ultimo Servizio possa procedere alla chiusura informatica del contratto ed all'acquisizione dell'ulteriore documentazione per l'avvio delle azioni legali di recupero coattivo.

Nel predetto elenco saranno evidenziate a parte, le lettere di diffida non potute recapitare all'Utente per causali quali: "utente deceduto", "utente trasferito", "utente sconosciuto" etc. e ogni altra anomalia anagrafica contrattuale rilevata e ciò per consentire al Servizio COMMERCIALE gli adempimenti di competenza di seguito meglio precisati al successivo art.6.

La mancata ricezione della lettera di messa in mora inviata all'intestatario del contratto di utenza per le causali di cui sopra, non esime dal sospendere la fornitura idrica e dal porre in essere tutte le procedure consequenziali, anche avuto riguardo all'obbligatoria regolarizzazione della posizione anagrafica contrattuale da parte di chi si presenterà in Azienda per avere riattivata la fornitura idrica sanando la morosità.

ART. 6

(Recupero dei crediti verso Utenti privati con contratto di fornitura idrica abolita)

Ad avvenuta ricezione dell'Elenco di cui al precedente art.5, il Servizio COMM (Commerciale), Unità GEU (Gestione Utenti) Unità operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac), evitando sempre e comunque il decorso del termine di prescrizione quinquennale decorrente dalla data di scadenza di pagamento della fattura, provvederà senza indugio a costituire i fascicoli per il recupero crediti da trasmettere sollecitamente all'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali.

Detti fascicoli conterranno: copia del contratto di fornitura idrica con attestazione di conformità, certificato del credito, copia conforme delle fatture morose, compresa la fattura di fine utenza, lettere di diffida e messa in mora, con cartolina di avvenuta ricezione ed ogni altra eventuale utile informazione in relazione ad eventuali reclami istruiti.

Sarà cura del Servizio COMM raccordarsi con il Servizio AMFI perché sia verificata per ciascuna posizione da trasmettere all'Ufficio Legale per il recupero coattivo, l'eventuale avvenuta chiusura di partite di dare ed avere con l'Utente, anche con riguardo al deposito cauzionale versato (così detto saldo conto).

Nel caso di raccomandate restituite dall'Ufficio Postale all'Azienda (perché l'indirizzo è incompleto o inesistente, il destinatario è sconosciuto o trasferito, la raccomandata non è stata ritirata per compiuta giacenza) il Servizio COMM (Commerciale), Unità GEU (Gestione Utenti) Unità operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac), avrà cura di procedere agli accertamenti presso i competenti Uffici Anagrafe dei Comuni o altri Uffici che possano consentire di fornire utili notizie ai fini della individuazione dell'Utente moroso.

Solo nell'ipotesi in cui gli accertamenti diano esito positivo lo stesso Servizio invierà un successivo sollecito con raccomandata a/r. per tentare il recupero di quanto dovuto in via amministrativa. Anche in questo caso l'importo dovuto sarà maggiorato dell'ulteriore spesa postale sostenuta.

In caso di inadempimento all'invito di pagamento e messa in mora, il predetto Servizio COMM trasmetterà all'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali i fascicoli dei singoli Utenti morosi contenenti oltre alla predetta documentazione, le copie degli atti acquisiti per individuare esattamente il soggetto debitore.

Per i crediti il cui accertamento abbia dato esito negativo, il Servizio COMM, Unità GEU (Gestione Utenti) Unità Operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac) procederà al loro annullamento secondo le modalità di cui al successivo art.12 della presente procedura.

ART. 7

(Crediti verso Enti Pubblici derivanti da contratto di fornitura idrica)

In ordine ai crediti derivanti da contratti di fornitura idrica Enti ed Organismi di diritto pubblico, il Servizio COMM (Commerciale), Unità GEU (Gestione Utenti) Unità Operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac) – provvederà ad effettuare il loro costante monitoraggio e ad elaborare - gli Elenchi degli Enti morosi con contratto aperto, per i quali procederà a spedire - con cadenza periodica - le lettere di invito al pagamento e messa in mora ed interruttrive della prescrizione.

Dette diffide saranno inviate con raccomandate A/R. con indicato l'importo dovuto e le fatture oggetto della morosità, maggiorato da interessi e della spesa postale sostenuta.

Con la raccomandata si assegnerà all'Ente moroso un termine per provvedere al pagamento ed avvertendolo che in difetto di ciò, si provvederà all'attivazione delle procedure di recupero coattivo del credito.

Fermo restando quanto sopra, ove persista inadempimento all'invito di pagamento e messa in mora, il predetto Servizio trasmetterà tempestivamente all'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali i fascicoli relativi ai singoli Enti morosi contenenti la documentazione necessaria al recupero coattivo delle somme come meglio precisata al precedente all'art.6.

ART. 8

(Reclami)

Per tutte le posizioni oggetto di reclamo la trasmissione del fascicolo all'Ufficio Legale del Servizio AFGE avverrà dopo che lo stesso reclamo sia stato definito – nel rispetto dei termini indicati nella Carta di Servizio o nelle prossime direttive dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (di seguito AEEG) con esito positivo o negativo.

In caso di accoglimento, sarà cura del Servizio COMM richiedere al Servizio AMFI la emissione della Nota di credito e quest'ultimo Servizio garantirà le consequenziali rettifiche contabili e fiscali.

ART.9

(Crediti per lavori conto terzi ed altre prestazioni)

Le prestazioni di cui all'art.3 punti 3) e 4) potranno essere rese dall'AMAP S.p.A ai Soggetti richiedenti prevista sottoscrizione di apposito Contratto o Convenzione disciplinante le prestazioni da rendere ed il corrispettivo richiesto o previo Lettere Commerciale di Scambio, contenenti la proposta della prestazione, il prezzo richiesto e le modalità ed i tempi di pagamento e l'accettazione di tali condizioni da parte del Richiedente.

Per i lavori conto Terzi riguardanti gli allacci idrici si rimanda alla vigente Procedura societaria ed alle prescrizioni di cui al vigente Regolamento di Distribuzione di Idrica.

Per i lavori conto terzi di razionalizzazione e/o spurgo dei rami privati di utenza per la parte ricadente nel suolo pubblico e per il recupero dei relativi crediti, si rimanda alla relativa specifica Procedura di cui alla Comunicazione del Direttore Generale n. 481/DIR del 2 maggio 2013.

Il recupero dei crediti per le altre prestazioni di cui precedente all'art.3 della presente procedura avverrà previa emissione di fattura a cura del Servizio Amministrazione e Finanza (AMFI) su richiesta dei Servizi societari presso i quali si è consolidato il credito medesimo.

Perché il Servizio AMFI possa procedere alla emissione della fattura, il Servizio societario richiedente avrà cura di trasmettere tutta la documentazione contrattuale comprovante l'impegno assunto dal Beneficiario della prestazione (es. contratto di lavori di allaccio idrico o lavori fognari con impegno a pagare l'eventuale saldo della prestazione; convenzione analisi acque potabili o reflui; convenzione trattamento reflui etc. etc.).

Sarà cura del Servizio AMFI inviare la fattura all'Utente con lettera di accompagnamento indicante il termine ultimo per il pagamento.

Il Servizio AMFI garantirà il monitoraggio del pagamento delle fatture di che trattasi ed in caso di permanente insolvenza oltre 30 giorni dal termine indicato in fattura e lettera di accompagnamento, provvederà ad inviare tutta la documentazione a supporto della fattura emessa al Servizio COMM che invierà all'Utente, la lettera di diffida e messa in mora con indicata la fattura non pagata e la richiesta degli interessi legali, oneri accessori e spese di invio, assegnando termine perentorio di pagamento.

Nel caso in cui - nonostante l'invito al pagamento di cui al precedente comma - siano decorsi i termini assegnati, il predetto Servizio COMM trasmetterà tempestivamente all'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali tutta la documentazione necessaria all'avvio delle azioni legali per il recupero coattivo delle somme.

ART. 10 (Prescrizione)

Contestualmente alla presa in carico degli Elenchi di cui agli articoli 5 e 6 e dei Piani di rateizzazione di cui al successivo art.13 e della presa in carico dei fascicoli per il recupero coattivo, rispettivamente il Servizio COMM (Commerciale), Unità GEU (Gestione Utenti) Unità Operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac) e l'Ufficio Legale del Servizio AFFARI GENERALI, assumono l'onere di verificare che il credito stesso non cada in prescrizione, secondo quanto stabilito negli artt.2946 e seguenti del Codice Civile ed in specie per i crediti da fornitura idrica secondo quanto stabilito all'art.2948 del medesimo Codice.

A tal fine i medesimi Servizi predisporranno gli opportuni atti interruttivi, in conformità degli artt. 2943 e 2945 dello stesso Codice Civile.

ART. 11 (Crediti di modesta entità)

Ai fini della presente Procedura e del recupero coattivo si considerano di modesta entità i crediti pari o inferiori all'importo capitale complessivo di € 250,00. L'Azienda può disporre la rinuncia ai crediti quando, per ciascuno di essi, il costo delle operazioni di recupero coattivo risulti eccessivo rispetto all'ammontare del succitato credito.

ART. 12 (Inesigibilità ed annullamento dei crediti)

L'annullamento dei crediti divenuti inesigibili dovrà essere comprovato da idonea documentazione e sarà formalizzato previa autorizzazione dei competenti Organi societari entro i limiti dei poteri statutariamente attribuiti o avuti delegati.

In particolare, l'annullamento dei crediti di utenza o di altra tipologia verrà disposto dal Servizio Commerciale nell'eventualità che tutti i tentativi espletati per il recupero amministrativo del credito non siano andati a buon fine, previo rilascio da parte del relativo Dirigente di una dichiarazione di inesigibilità del credito stesso anche se l'importo supera il limite di cui all'art.11 citato, allegando la documentazione e l'attestazione delle ragioni giustificative dell'annullamento del credito di che trattasi.

Parimenti, l'annullamento dei crediti dovrà essere disposto dall'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali nell'eventualità che tutti i tentativi espletati per il recupero coattivo del credito non siano andati a buon fine, allegando la documentazione attestante le ragioni giustificative dell'annullamento del credito di che trattasi.

In ogni caso, sarà cura dei predetti Servizi comunicare tempestivamente al Servizio Amministrazione e Finanza (AMFI) la dichiarazione di inesigibilità del credito stesso anche se l'importo supera il limite di cui all'art.11 citato, allegando la documentazione attestante le ragioni giustificative dell'annullamento del credito di che trattasi e ciò per i conseguenti adempimenti contabili e fiscali.

ART. 13 **(Rateizzazione dei pagamenti)**

La società potrà concedere la rateizzazioni dei pagamenti:

1. Per fatture contenenti conguagli per consumi elevati, derivanti dalla mancata raccolta del dato di misura o da circostanze non imputabili all'utente finale tali da dare luogo a difficoltà nel pagamento in un'unica soluzione.
2. Per fatture contenenti consumi registrati e rettificati a seguito di perdite occulte come da apposita procedura.
3. In caso di morosità riscontrata su fatture già oggetto di lettera di diffida e messa in mora o su fatture correnti scadute purché si riferiscano a periodi di consumi superiori ai 12 mesi.

La rateizzazione non è consentita per corrispettivi inferiori ad Euro 200,00 per singola unità immobiliare.

Ove l'Utente intenda avvalersi della rateizzazione deve farne espressa richiesta alla Società.

La Società provvederà a formalizzare con lo stesso Utente atto di riconoscimento di debito con impegno a sanare tutta la morosità maturata compresa quella corrente, ottemperando puntualmente ai pagamenti delle rate entro le previste scadenze indicate nei bollettini e con avvertenza che in difetto di ciò decadrà dal beneficio della rateizzazione e dovrà versare l'intero importo dovuto in un'unica soluzione e con diritto della società di procedere all'immediata sospensione della fornitura idrica.

Gli importi relativi ai pagamenti rateali sono maggiorati degli interessi legali e di una somma pari al 5% o al 7% delle stesse somme rateizzate a titolo di rimborso spese di gestione pratica e ciò a secondo che il periodo di rateizzazione sia non superiore ai 12 mesi ovvero maggiore.

La rateizzazione è, comunque, subordinata al versamento di un acconto percentuale sulla somma complessiva da ripianare mediante rateizzo come precisato nella Tabella predisposta dal Servizio COMM e che sarà essere oggetto di periodica revisione.

La Tabella indica la possibilità massima di rateizzazione consentita e, quindi, la Società in relazione alle singole situazioni potrà concedere un numero inferiore di rate rispetto a quelle previste nella Tabella stessa.

Nello specifico, si potrà concedere la rateizzazione nei termini più lunghi previsti nella richiamata Tabella, previa Autorizzazione da parte del responsabile del Servizio COMM, solo per Utenti in disagiate condizioni economiche o in precarie condizioni mediche in riferimento all'età anagrafica dei Componenti ed all'indicatore ISEE del Nucleo familiare corrispondente all'utenza.

A titolo esemplificativo, si considerano particolari situazioni di disagio dovute alla crisi economica i Nuclei familiari in cui è presente:

- un Lavoratore in cassa integrazione ordinaria o straordinaria o assimilabili, ovvero in contratto di solidarietà, con riduzione oraria superiore al 30 per cento;
- un Lavoratore in mobilità;
- un Disoccupato per riduzione dell'attività aziendale o per chiusura di unità produttiva;
- un Disoccupato con contratti a tempo determinato o assimilabili superiore a 6 mesi, cessato dopo il primo gennaio 2009.
- un Soggetto disabile portatore di inabilità come da Legge 104/1992.
- un Soggetto in stato disagio sociale (tossicodipendenza, regime di detenzione)
- un Soggetto in precaria situazione di salute (affezione patologica).

Tale situazione sarà documentata dall'Utente richiedente il rateizzo.

Il Servizio COMM (Commerciale), Unità GEU (Gestione Utenti), Unità Operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac) predisporrà il Piano di rateizzazione del debito che conterrà formale atto di ricognizione e riconoscimento del debito complessivo dell'Utente verso la Società debitamente sottoscritto dallo stesso nei termini ed alle condizioni indicate al precedente comma 4 del presente articolo.

Il debito dovrà, pertanto, comprendere tutte le fatture non pagate risultanti nel sistema informatico alla data di sottoscrizione del Piano di Rateizzo.

E' fatto obbligo al Servizio COMM di ammettere a rateizzo i soli Intestatari dei contratti o soggetti da questi formalmente delegati o coloro che regolarizzano la posizione contrattuale con riguardo alla fornitura cui grava la morosità.

Le richieste provenienti da parte di Condomini dovranno essere corredate dalla delibera dell'Assemblea dei Condomini, di nomina dell'Amministratore e di conferimento dei poteri ai fini della sottoscrizione della richiesta rateizzazione e dell'impegno conseguente nei confronti di AMAP.

Non potranno essere concessi nuovi Piani di rateizzo agli utenti che non regolarizzino la loro posizione rispetto al Piano di Rientro in corso.

Il predetto Servizio COMM consegnerà all'Utente i relativi bollettini di pagamento con indicata la data di scadenza.

Sarà cura del Servizio AMFI verificare settimanalmente gli avvenuti incassi dei bollettini emessi inserendo i dati nel Sistema Informatico e nei relativi tabulati all'uopo elaborati dal Servizio COMM .

Il Piano di rateizzo si intenderà attivato solo a seguito dell'avvenuto pagamento dell'acconto previsto.

Solo ad avvenuta ricezione del bollettino attestante il pagamento dell'acconto, potrà essere riattivata la fornitura idrica sospesa.

Il Servizio COMM - Unità GEU (Gestione Utenti) Unità Operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac) avrà cura di monitorare – mensilmente - i Piani di rateizzo ammessi ed attivati.

In caso di mancato pagamento delle rate nei termini convenuti il predetto Servizio COMM richiederà al Servizio DIST la sospensione della fornitura idrica e trasmetterà all'Ufficio Legale la documentazione necessaria al recupero coattivo delle somme rimaste da pagare compreso quelle eventualmente frattanto maturate.

ART. 14

(Riscontro degli avvenuti incassi)

Sarà cura del Servizio AMFI dare tempestiva e periodica comunicazione al Servizio COMM ed all'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali dei pagamenti avvenuti in esito alle azioni svolte.

ART. 15

(Relazioni periodiche sul recupero crediti ed aggiornamento dei relativi Tabulati)

Il Servizio DISTRIBUZIONE (DIST) - Unità GESTIONE TECNICA UTENZA avrà cura di redigere apposita Relazione trimestrale, da trasmettere al Direttore Generale ed al Consiglio di Amministrazione, evidenziando le sospensioni e le abolizioni effettuate, le utenze riaperte a seguito del pagamento di quanto dovuto dall'Utente, i crediti incassati o ammessi a rateizzazione e quelli rimasti insoluti e trasmessi in elenco al Servizio COMMERCIALE.

Il Servizio COMMERCIALE, Unità GEU (Gestione Utenti) Unità Operativa Recupero Amministrativo Crediti (Rac), avrà cura di redigere apposita Relazione trimestrale, da trasmettere al Direttore Generale ed al Consiglio di Amministrazione, evidenziando il credito complessivo da recuperare suddiviso per tipologia di utenza, le posizioni di cui agli Elenchi avuti trasmessi dal Servizio DIST e già inviati all'Ufficio Legale con indicazione dell'importo di cui si è avviato il recupero, le posizioni che rimangono da lavorare, gli annullamenti effettuati e le posizioni anagrafiche corrette.

L'Ufficio Legale del Servizio Affari Generali avrà cura di redigere apposita relazione trimestrale, da trasmettere al Direttore Generale ed al Consiglio di Amministrazione, evidenziando le azioni legali

incoate con indicazione dell'importo di cui si è avviato il recupero e le somme effettivamente incamerate, le posizioni che rimangono da lavorare, gli annullamenti effettuati.

Sarà cura dei predetti Servizi garantire - per quanto di rispettiva competenza - l'aggiornamento periodico dei Tabulati riepilogativi dei crediti, suddivisi per tipologia di utenza, inserendo i dati nella apposita cartella informatica già creata sul server societario.

Art.16

(Disposizioni Generali ed Adeguamento delle procedure)

Per quanto non previsto nella presente Procedura si farà, in ogni caso, riferimento alle norme del Codice Civile.

Le specifiche disposizioni che saranno emanate in esito alla istruttoria avviata dell'Autorità per l'Energia ed il Gas (AEGE con la Deliberazione della Autorità per l'Energia ed il Gas (AEGE) del 28 FEBBRAIO 2013 87/2013/R/IDR saranno considerate integrative e/o modificative della presente procedura.

In ogni caso e fino al completamento dell'istruttoria di cui sopra, non si procederà alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di Servizio Pubblico, riconosciute dalle competenti Autorità, di assistenza, tra cui Ospedali, Case di Cura e di Riposo, Carceri e Scuole e tale particolare tutela viene estesa per i Centri operativi in cui sono presenti Degenti e/o Ospiti ed a quelle categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali viene garantito un minimo vitale del servizio in ragione di particolari e documentate condizioni di disagio fisico - sanitario.

Ogni precedente procedura e/o disposizione in contrasto con la presente Procedura si intende abolita.

Sarà cura del Servizio COMM e del Servizio ASIQ adeguare le procedure in atto applicate e la relativa modulistica - anche quella relativa alle rateizzazioni - alle prescrizioni di cui alle presenti nuove disposizioni.

Ciò posto ed in relazione alle pratiche pregresse oggetto della ricognizione effettuata e riassunta nei tabulati elaborati dal Servizio COMM contenenti gli elenchi degli utenti morosi al 31 dicembre 2012, suddivisi per diverse tipologie di utenza come da Comunicazioni del predetto Servizio n.761 del 9 aprile 2013 e n. 913 del 24 aprile 2013, i Servizi Societari COMM, AFGE, AMFI e DIST provvedano prontamente ad una puntuale verifica delle singole posizioni debitorie ed a completare, con i dati di propria competenza, le tabelle inserite nel server societario, ponendo in essere gli adempimenti tutti i necessari al recupero amministrativo e coattivo dei relativi crediti attenendosi alla superiore procedura.

Dell'attività espletata in relazione alle posizioni di cui ai predetti tabulati e del numero delle azioni di recupero crediti avviate sarà prodotta dai Servizi COMM, AMFI e AFGE Ufficio Legale una prima relazione congiunta - entro il prossimo mese di luglio 2013 - e poi periodicamente con cadenza trimestrale - alla Direzione Generale ed alla Presidenza della Società per l'esame del Consiglio di Amministrazione.

Nella detta relazione saranno evidenziate le eventuali criticità rilevate ai fini dei conseguenti eventuali correttivi alla presente procedura.

Si propone, pertanto, di approvare la superiore procedura al fine di darvi pronta attuazione ed anche per poter procedere alle necessarie integrazioni delle procedure informatiche già in fase di aggiornamento.

Il Direttore Generale f.f.

Avv. Giuseppe Ragonese

IL PRESIDENTE

Presa visione della superiore proposta del Direttore Generale trasmessa in data 9 maggio 2013, condivisa nei contenuti e nella forma;

In virtù dei poteri delegati dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione assunta nella seduta dell'8 agosto 2012;

DETERMINA

APPROVARE la procedura per la gestione del recupero – in via amministrativa o legale – dei crediti insoluti derivanti dal rapporto di utenza e da attività di servizio rese dall'AMAP S.P.A come riportata nella parte motiva del presente provvedimento.

DARE MANDATO al Direttore Generale ed ai Dirigenti dei Servizi Societari interessati di attuare quanto previsto nella richiamata Procedura negli ambiti di rispettiva competenza.

Il presente atto sarà acquisito al repertorio delle Determinazioni Presidenziali tenuto a cura della Struttura RACI.

Palermo,

Il Presidente
Ing. Vincenzo Costantino
