

GESTIONE MOROSITA'

1. SCOPO

La presente illustra la sequenza di attività finalizzate al recupero della morosità mediante una gestione analitica dei crediti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura comprende attività di recupero crediti in via stragiudiziale e in via giudiziale.

Le rilevazioni e le verifiche periodiche consentono di accertare ed analizzare la morosità e conseguentemente di avviare l'attività di gestione che comprende:

- attività di recupero in via stragiudiziale: solleciti e diffide di pagamento;
- attività di recupero in via giudiziale: ingiunzioni di pagamento, pignoramenti mobiliari ed immobiliari, sfratti;
- attività amministrativa per l'estinzione dei crediti in sofferenza tramite pagamento o cancellazione per inesigibilità.
-

3. RESPONSABILITÀ DI PROCESSO

La procedura per la gestione della morosità prevede diverse fasi e vede responsabili nella prima fase l'Ufficio Inquilinato.

4. RESPONSABILITÀ ADEMPIMENTI

Ai fini degli adempimenti richiesti dalla normativa, il Responsabile e gli addetti dell'Ufficio hanno la responsabilità di:

- PTPC: il tempestivo intervento amministrativo sull'insorgere della morosità (verifica condotta almeno semestralmente); tempestivo affidamento incarico al legale; pubblicazione dell'incarico esterno affidato ai fini trasparenza;
- D.Lgs 231/01: comportarsi con imparzialità e correttezza nei confronti dell'utenza;
- D.Lgs 81/08: N.A.
- GDPR: utilizzo delle informazioni raccolte ai soli fini del procedimento, nomina del legale incaricato a responsabile del trattamento.

5. ALLEGATI

Mod. PSA 02 - B Lettera per insoluti

Fac simile di Decreto del Direttore di conferimento dell'incarico

Modello aziendale di "Nomina a responsabile esterno del trattamento"

Modello aziendale di "Richiesta CV e dichiarazione ex art.15 D.Lgs 33/2013"

Il Direttore
dott. Alberto Pinto

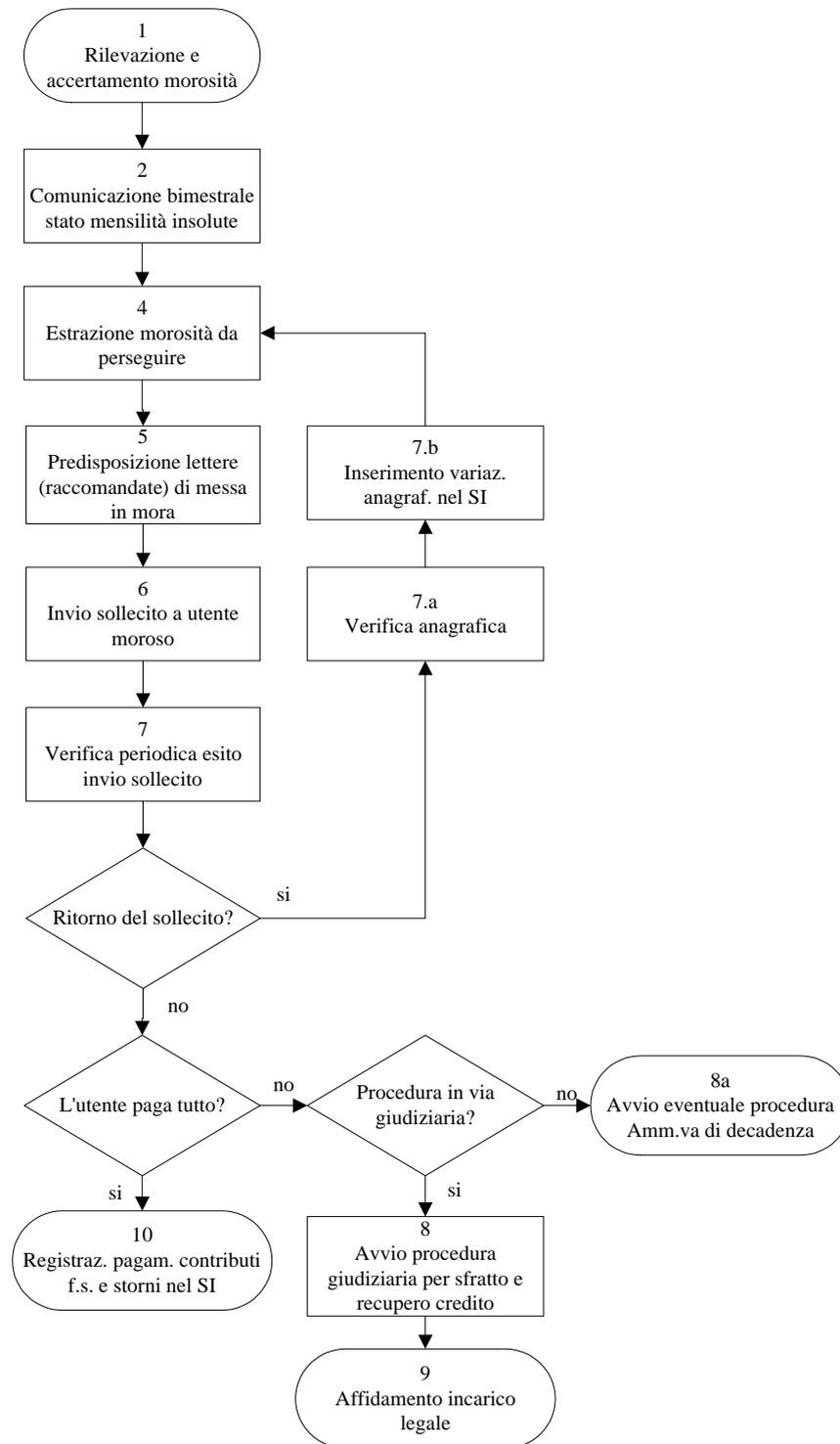


TABELLA DI SPECIFICHE DI PROCESSO

	Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
1	Rilevazione ed accertamento morosità	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software		Norma interna e codicistica	Lista utenti morosi	Ufficio Inquilinato	1 mese
2	Comunicazione bimestrale stato mensilità insolute	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software		Norma interna e codicistica	Bolletta fattura con segnalazione insoluti	Assegnatario	
4	Estrazione morosità da perseguire	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software	Lista utenti morosi	Norma interna e codicistica	Lista utenti morosi da perseguire	Ufficio Inquilinato	1 mese
5	Predisposizione lettere di messa in mora	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software con generazione di flusso ASCI per OPTIX	Mod. lettera PSA-2-A	Norma interna e codicistica	Lettera di sollecito	Ufficio Protocollo	1 settimana
6	Invio sollecito all'utente moroso	Ufficio Protocollo Ufficio Organizzazione	Addetti Uffici Protocollo e Organizzazione	Migrazione in OPTIX	Lettera di sollecito	Norma interna e codicistica	Lettera R/R di sollecito protocollata	- Utente moroso - Ufficio Inquilinato	entro 3 mesi max dalla rilevazione
7	Verifica periodica esito invio sollecito	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato		Avviso di ricevimento del sollecito	Norma interna e codicistica	Esito verifica	Ufficio Inquilinato	entro l'anno

TABELLA DI SPECIFICHE DI PROCESSO

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore	
7a	Verifica anagrafica in caso ritorno del sollecito	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Contatti con Comuni/telefonate	Certificazione postale relativa alla mancata ricezione sollecito; certificazione anagrafica.	Norma interna e codicistica	Acquisizione informazioni anagrafiche	- Comuni - Ufficio Inquilinato	entro un mese
7b	Inserimento variazione anagrafica nel SI	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software	Certificazione anagrafica	Norma interna e codicistica	Aggiornamenti o SI	Tutti gli uffici	in settimana
8	Avvio procedura giudiziaria per sfratto e recupero credito	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software		Norma interna e codicistica		Assegnatario	entro max 3 mesi dalla messa in mora
8a	Avvio (eventuale) procedura amm.va di decadenza	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software		Norma interna e codicistica		Assegnatario	entro max 3 mesi dalla messa in mora
9	Affidamento incarico legale	C.d.A. o Direttore	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software		Norma interna e codicistica	Mandato	Legale incaricato	

TABELLA DI SPECIFICHE DI PROCESSO

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
10 Registrazione pagamenti contributi f. s. e storni nel SI	Ufficio Inquilinato	Addetto Ufficio Inquilinato	Procedura software	Estratti contabili bancari e postali	Norma interna e codicistica	Riferimento accreditato all'utente e alla UI occupata	Tutti gli uffici	entro un mese dall'incasso