



## Procedura Qualità Gestione morosità



23/05/2016

PQ 7.2.4

Revisione **02**

# Gestione morosità

	DATA	APPROVAZIONE Responsabile AREA LEGALE AMMINISTRATIVA	AUTORIZZAZIONE Il Coordinatore Generale
EMISSIONE	21/12/2009		
1^ REVISIONE	20/10/2011		
2^ REVISIONE	23/05/2016		
3^ REVISIONE			

Visto  
Responsabile Operativo Qualità





## Procedura Qualità Gestione morosità



23/05/2016

**PQ 7.2.4**

Revisione **02**

0. TABELLA DELLE REVISIONI.....	3
1. SCOPO .....	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
3. DEFINIZIONI.....	4
4. RIFERIMENTI .....	4
5. FORNITORI .....	4
6. INPUT DEL PROCESSO .....	5
7. OUTPUT DEL PROCESSO .....	5
8. CLIENTI DEI SERVIZI.....	5
9. FASI E ATTIVITA' .....	6
9.1.    A1 Predisposizione per invio diffida di pagamento.....	6
9.2.    A2 Verifica pagamenti a seguito di diffida .....	7
9.3.    A3 Predisposizione atto giudiziario .....	7
10. RESPONSABILITA' .....	7
11. PARAMETRI DI CONTROLLO .....	7
12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO .....	8



## Procedura Qualità Gestione morosità



23/05/2016

PQ 7.2.4

Revisione **02**

### 0. TABELLA DELLE REVISIONI

REVISIONE		NATURA DELLE MODIFICHE APPORTATE	PARTI INTERESSATE	
N.	DATA		SEZ.	PAG.
01	20/10/2011	Modifiche conseguenti alla riorganizzazione aziendale	5	4 7
			9	7
			10	7
			11	7
01	20/10/2011	Indicatori modificati	11	7 8
02	17/05/2016	Inserimento nuovo logo aziendale e logo qualità Revisione generale della procedura per armonizzazione con " <i>Piano Prevenzione della Corruzione</i> " ex Legge 190/2012	4	4
			9.1	6
			9.2	7
		Aggiornamenti normativi	4	4
		Aggiornamento procedura	5	4



## Procedura Qualità Gestione morosità



23/05/2016

PQ 7.2.4

Revisione **02**

### 1. SCOPO

Lo scopo del processo è quello di recuperare i crediti, consistenti in somme di denaro che l'Azienda vanta nei confronti dell'Utente del servizio a titolo di canoni di locazione, indennità di occupazione, rate ammortamento, quote servizi, oneri condominiali scaduti e non corrisposti (per intero o parzialmente).

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica dal momento in cui maturano mensilità scadute e non corrisposte dall'utente per le causali di cui sopra, fino a soddisfare le ragioni creditorie dell'Azienda.

### 3. DEFINIZIONI

**Diffida di pagamento:** lettera raccomandata con la quale viene intimato all'utente-debitore di saldare le somme dovute entro e non oltre 60 giorni dal ricevimento della diffida stessa.

**Riconoscimento di debito e promessa di pagamento:** atto di ricognizione del debito da parte dell'utente, il quale contestualmente si impegna a corrispondere le somme dovute secondo una rateizzazione concordata.

**Riconoscimento di debito:** atto di ricognizione del debito da parte dell'utente, con il quale egli dichiara altresì che le sue attuali condizioni socio-economiche non gli permettono al momento di saldare quanto dovuto né di assumersi l'impegno di una rateizzazione.

**Procedura sommario di ingiunzione e di convalida di sfratto per morosità:** le suddette procedure, con le quali si tutelano le ragioni creditorie dell'Azienda in via giudiziale, sono ampiamente descritte e disciplinate negli artt. 633 ss e 658 ss Codice di Procedura Civile, ai quali ci si richiama integralmente.

### 4. RIFERIMENTI

- Codice Civile;
- [Codice di procedura civile](#)
- [L. 392/78](#)
- L.R. 96/96 e successive modifiche;
- Regolamento di utenza;
- Contratto di servizio.
- [Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione \(P.T.P.C.\) 2016-2018 ex Legge 190/2012](#)

### 5. FORNITORI

- Area Gestionale
- [Condomini esterni](#)



## Procedura Qualità Gestione morosità



23/05/2016

PQ 7.2.4

Revisione **02**

### **6. INPUT DEL PROCESSO**

- Mancati pagamenti

### **7. OUTPUT DEL PROCESSO**

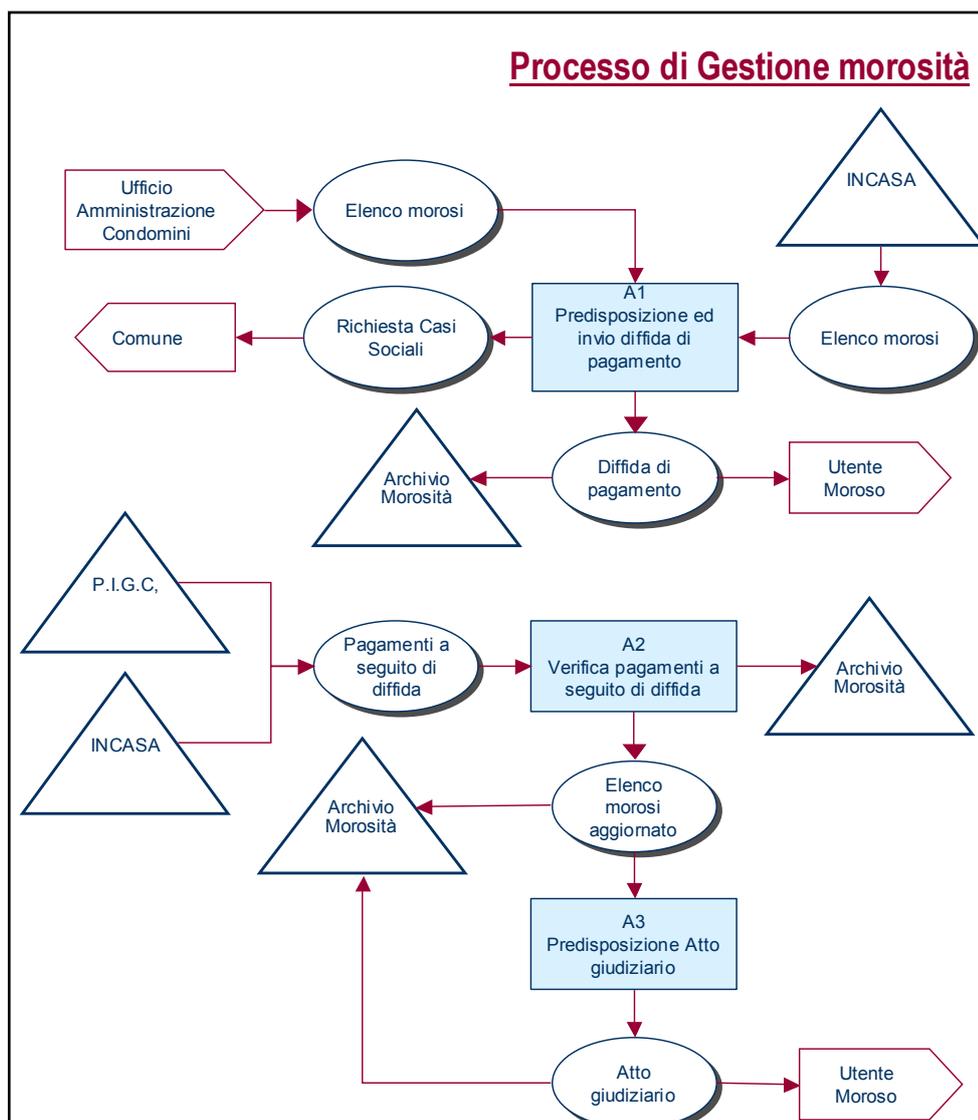
- Diffida di pagamento
- Atti Giudiziari (Sfratto per morosità, decreto ingiuntivo, ricorso al Tribunale)

### **8. CLIENTI DEI SERVIZI**

- Assegnatari
- Proprietari

## 9. FASI E ATTIVITA'

Il processo si divide nelle fasi di seguito schematizzate e descritte.



### 9.1. A1 Predisposizione per invio diffida di pagamento

Il legale dell'azienda predisporre una diffida di pagamento inviata per lettera raccomandata all'utente, inerente la morosità per canoni e/o servizi condominiali (o rata di ammortamento) che impone il pagamento entro un certo termine dal ricevimento della stessa. In questa fase, ove fossero individuati utenti che rientrano nella casistica dell'art. 30, II° c. L. R: 96/96, viene inviata comunicazione al Comune di appartenenza tramite PEC o lettera raccomandata per le opportune valutazioni del Servizio Sociale competente.



## Procedura Qualità Gestione morosità



23/05/2016

PQ 7.2.4

Revisione **02**

### 9.2. A2 Verifica pagamenti a seguito di diffida

Nei mesi seguenti alla scadenza del termine **intimato** di cui al punto A1, l'Area Legale Amministrativa effettua la verifica dei pagamenti effettuati dagli utenti, anche a seguito di accordo per un pagamento rateale, in collaborazione con l'Area Gestionale, per quanto riguarda le spese condominiali. **Nell'ipotesi in cui venga fatto un accordo per un pagamento rateale dovrà essere predisposto un piano di rientro in cui venga evidenziato il numero delle rate, l'importo e la scadenza, con firma sia dell'utente che di EPP, che non può essere inferiore dal 3% al 10% dell'importo dovuto in rapporto all'entità del debito.**

Lo screening è dunque permanente e ciclico poiché nei pagamenti rateali la verifica deve essere costante.

### 9.3. A3 Predisposizione atto giudiziario

Per gli utenti in favore dei quali non è intervenuto il Servizio Sociale e che permangono in una situazione di morosità, viene predisposto, secondo i dettami della normativa vigente, lo sfratto per morosità, se si tratta di utenti inquilini, ovvero decreto ingiuntivo se trattasi di acquirenti alloggi morosi nel pagamento della rata di ammortamento o rate condominiali.

Durante la procedura di sfratto, sia per l'intervento tardivo dei Servizi Sociali che per intervenuto pagamento del dovuto o rateizzo dello stesso, la procedura può essere interrotta e/o abbandonata.

## 10. RESPONSABILITA'

Le responsabilità delle attività descritte nel paragrafo precedente sono elencate nella matrice sottostante.

	Fasi/Attività	Area Legale Amministrativa	Area Gestionale	
A1	Predisposizione per invio diffida di pagamento	R		
A2	Verifica pagamenti a seguito di diffida	R	C	
A3	Predisposizione atto giudiziario	R		

## 11. PARAMETRI DI CONTROLLO

I parametri di controllo sono funzionali a tenere sotto controllo il processo descritto

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.

La responsabilità di raccolta è l'Area Legale Amministrativa.

- numero di atti giudiziari notificati nel semestre rispetto al numero di debitori che hanno negoziato a seguito dell'atto stesso.
- percentuale di morosità annuale rispetto al totale incassato
- incassato nell'anno rispetto alle annualità precedenti



## Procedura Qualità Gestione morosità



23/05/2016

PQ 7.2.4

Revisione **02**

## 12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO

- INCASA