COMUNE GENONI PEC

Da: "presidenza" <presidenza@pec.abbanoa.it>
A: "genoni " <comune.genoni@legalmail.it>; "genuri " <comune.genuri@legalmail.it>; "gergei " <comune.gergei@legalmail.it>; "gesico " <protocollo.gesico@pec.comunas.it>; "gesturi " <protocollo.gesturi@pec.comunas.it>; "gesturi2 " <ragioneria.gesturi@pec.it>; "giave " <protocollo@pec.comune.giave.ss.it>; "giba " <protocollo.giba@legalmail.it>; "golfoaranci " <comune.golfoaranci@legalmail.it>; "goni " <protocollo.goni@servizipostacert.it>; "gonnesa " <protocollo@pec.comune.gonnesa.ca.it>; "gonnoscodina " <protocollo@pec.comune.gonnoscodina.or.it>; "gonnosfanadiga " <protocollo.gonnosfanadiga@servizipostacert.it>; "gonnosno " <protocollo@pec.comune.gonnosno.or.it>; "gonnostramatza " <protocollo@pec.comune.gonnostramatza.or.it>; "guamaggiore " <amm.guamaggiore@servizipostacert.it>; "guasila " <protocollo@pec.comune.guasila.ca.it>; "guspini " <protocollo@pec.comune.guspini.vs.it>; "iglesias " <protocollo.comune.iglesias@pec.it>; "isili " <protocollo.isili@pec.comunas.it>; "ittireddu " <protocollo@pec.comune.ittireddu.ss.it>; "ittiri " <protocollo@pec.comune.ittiri.ss.it>; "laconi " <protocollo@pec.comune.laconi.or.it>; "laerru " <protocollo@pec.comunelaerru.ss.it>; "lamaddalena " <sindaco@pec.comunelamaddalena.it>; "lasplassas " <protocollo.lasplassas@pec.comunas.it>; "loiriportosanpaolo " <protocollo.loiriportosanpaolo@legalmail.it>; "luogosanto " <protocollo.luogosanto@pec.comunas.it>; "luras " <protocollo@pec.comune.luras.ss.it>
Data invio: giovedì 5 marzo 2015 10.28
Allega: nota n. 18101 del 5 marzo 2015.pdf
Oggetto: nota n. 18101 del 5 marzo 2015

Alla c.a.
del Signor Sindaco.

Buongiorno,
si trasmette in allegato la nota n. 18101 del 5 marzo 2015.
Distinti saluti

5 MAR 2015

943

— Sindaco
— al pubblico

Cagliari, 5 marzo 2015

Prot. AR/SM 18101 AU/2015
(lettere e numeri da citare nella risposta)

Egregio Sindaco

Oggetto: **Recupero Crediti Certificati.**

Gentile Sindaco,

grazie ad una intensa attività di censimento delle utenze idriche della Sardegna ed una puntuale e sistematica lettura dei contatori dei Clienti, Abbanoa è tra le poche aziende del settore in Italia a poter fatturare esclusivamente consumi certi e certificati. Questo significa che i Clienti pagheranno ciò che hanno effettivamente consumato e non si verificheranno più episodi di bollettazione pluriennale, spiacevole conseguenza della fatturazione in acconto. L'obiettivo di una fatturazione costante e corretta è stato raggiunto dopo la bonifica delle anomalie presenti nelle banche dati delle utenze consegnate ad Abbanoa al momento del passaggio delle competenze sul servizio idrico integrato.

Questo nuovo regime di certificazione dei consumi permette alla Società di aggredire con maggior efficacia il fenomeno della morosità e del recupero dei crediti vantati dall'azienda nei confronti dei Clienti. La consapevolezza delle differenti situazioni all'origine dei casi di mancato pagamento e la doverosa prudenza del caso, accresciuta da una situazione economica generale molto problematica, hanno convinto l'azienda a potenziare ancora di più le attività di sollecito propedeutiche alla sospensione del servizio idrico. L'obiettivo era e resta quello di contrastare il fenomeno dell'evasione andando a colpire chi fino a oggi ha consumato senza pagare, distinguendo con sempre maggiore attenzione tali soggetti da coloro che non hanno pagato per altre ragioni, legate per esempio alla crisi: le rateizzazioni ampie vanno appunto incontro alle persone oneste ma in grave difficoltà economica.

Nuovo sistema di sollecito telefonico.

Attualmente, secondo quanto previsto dal regolamento, i clienti morosi ricevono due solleciti tramite raccomandata e se dopo la scadenza dei termini di pagamento non hanno saldato quanto dovuto o non hanno acceduto ad un accordo per un piano di rientro (quando possibile), si attiva la procedura di slaccio.

Da pochi giorni si aggiunge anche il sollecito telefonico: la società **"Consult Service Company Srl."**, azienda tra le leader del settore, incaricata da Abbanoa tramite bando pubblico di effettuare il recupero credito nel distretto nel quale ricade il suo Comune, procederà a contattare telefonicamente gli utenti che hanno già ricevuto il secondo sollecito e per i quali è imminente la procedura di slaccio. Sarà cura degli operatori della società informare i Clienti della situazione debitoria, della modalità e dei tempi di pagamenti e delle conseguenze ultime del proseguo della morosità che – protraendosi - non potrà che portare all'interruzione della fornitura del servizio. Gli utenti potranno anche rivolgersi al numero del **Call Center 06-88294041** per chiedere tutte le informazioni relative alla propria posizione nei confronti di Abbanoa. È un ulteriore servizio utile a stabilire un contatto diretto con il debitore che possa aiutare a distinguere la morosità recidiva e consapevole da quella di necessità o di "distrazione". Vista la prevedibile diffidenza degli utenti e la necessità di rendere più chiaro possibile il fatto che la nuova attività costituisce un servizio al cittadino, ho ritenuto utile e doveroso condividere con lei la comunicazione dell'avvio della nuova procedura che fa parte della nuova organizzazione del servizio Commerciale.

Nuova organizzazione del servizio Commerciale.

Nell'ultimo anno Abbanoa ha rafforzato il servizio di conciliazione con le associazioni dei consumatori e, forte dei risultati ottenuti e spinta dalla volontà di "normalizzare" anche le situazioni più critiche, continuerà a credere in questo importante strumento ampliando il servizio in tutte le sedi comunali.

Con il servizio di domiciliazione bancaria e postale delle proprie fatture, alla comodità di evitare file agli sportelli per il pagamento con i tradizionali bollettini, si aggiunge la convenienza di vedersi rimborsati il deposito cauzionale. La domiciliazione offre la garanzia di verificare in anticipo gli importi ricevendo a casa le bollette 30 giorni prima dell'addebito. Anche dopo la scadenza, si hanno altre 8 settimane di tempo per esercitare la facoltà di rimborso. Dal mese di marzo sarà attivato il servizio di "Pos virtuale" che consentirà di pagare le bollette direttamente dal sito internet www.abbanoa.it.

L'obbiettivo finale è quello di rendere sempre più facile il pagamento del servizio e contemporaneamente rendere più difficile l'evasione e la "furbizia" che, in ultima istanza, ricade sempre sui cittadini onesti.

Nella speranza che possa condividere lo spirito della nostra attività e rimanendo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento, le porgo i miei più cordiali saluti.

Amministratore Unico
Dott. Alessandro Ramazzotti