



Spett.le
COMUNE ROMENTINO
alla c.a del Sig. Sindaco

Bolzano, lì 30 novembre 2018

ns. prot. 102/19/AR/ar

Note: Inoltro via PEC
area.amministrativa@pec.comune.romentino.no.it

Referenti:
Agata Rapisarda
Gestione Crediti
Tel. 335 6101710
a.rapisarda@markas.it

Oggetto: procedura recupero crediti insoluti mensa Comune di Romentino

Con la presente, mi preme presentarvi nel dettaglio la nostra procedura aziendale relativa al recupero dei crediti derivanti dagli insoluti della mensa scolastica così come previsto dalla concessione.

Procedura recupero crediti insoluti mensa

La presente procedura si compone di cinque livelli:

1. livello: invio di SMS automatico alle famiglie, come di seguito indicato: SMS di segnalazione quando si hanno solo tre pasti residui o un saldo negativo
2. livello: Invio di un secondo sollecito scritto a mezzo mail e là dove non abbiamo indirizzo di posta elettronica, la comunicazione verrà spedita per posta semplice. Per gli utenti con saldi negativi superiore a € 50, invieremo comunicazione scritta con toni più sostenuti, e con l'ammonimento che, nel caso in cui il debito non venisse saldato nei termini indicati (sette giorni), si procederà con il recupero coattivo del credito.

Contestualmente Markas invia specifica comunicazione al Comune riportando l'elenco degli insoluti maggiori di € 100,00 e chiedendo indicazioni in merito ad eventuali segnalazioni di utenti che possono beneficiare di forme di sostegno al reddito.

- 3 Livello: **SEGNALAZIONE ANOMALIE**: Prima di procedere con la diffida/azione legale, due volte al mese, il giovedì, Markas provvede ad elaborare l'elenco presenze che viene consegnato alla scuola il venerdì mattina e nel quale è data evidenza della situazione debitoria degli alunni che presentano un insoluto superiore ad Euro 50,00. Per ragioni di privacy, il file non riporta l'ammontare dell'insoluto, ma la dicitura "ANOMALIA". Per agevolare un più rapido controllo a coloro che presentano un insoluto superiore a Euro 50,00, il venerdì viene consegnata una comunicazione che i bambini devono consegnare ai genitori con la quale gli stessi sono invitati a contattare Markas s.r.l.. (All'uopo Markas fornisce un prestampato all' Istituto scolastico così che la comunicazione deve solamente essere consegnata ai singoli alunni). In questa fase il bambino continua ad accedere al servizio mensa

Trascorsi ulteriori sette giorni, dalla consegna della comunicazione, nulla ricevendo, verrà inviata specifica diffida dando termini perentori, con



l'ammonimento che nulla ricevendo il **servizio verrà sospeso, garantendo solo il servizio minimo (panino e acqua) per soli sette giorni**, oltre i quali, nulla ricevendo, la pratica verrà trasmessa all' Agenzia di Recupero Crediti esterna a cui Markas dà mandato per la riscossione coatta del capitale, interessi e spese.

Segnaliamo che solo quando il servizio viene sospeso definitivamente l'utente moroso scomparirà dall'elenco presenze. Tale elenco può essere modificato solo da Markas. A questo punto la responsabilità in termini di sicurezza alimentare non è più di pertinenza di Markas

4. Livello: Trascorsi i termini indicati nell'ultimo sollecito, invieremo ulteriore comunicazione a mezzo raccomandata, con la quale si intima che in caso di ulteriore ritardo nel pagamento, il servizio verrà sospeso assicurando il minimo garantito (panino e acqua) per sette giorni
5. Livello: Per tutti gli utenti che sono stati sospesi o che sono usciti dal percorso scolastico, Markas procede al recupero coattivo del credito che consiste nel dare mandato all'Agenzia di Recupero Crediti o allo Studio Legale affinché si possa recuperare il capitale (a partire dai € 200), le spese e gli interessi di mora

Modalità e termini d'iscrizione al servizio mensa

In tutti quei casi in cui viene demandata a Markas l'iscrizione dell'utente, questo deve tenere conto del saldo a debito dello stesso, per fare ciò Markas si riserva di comunicare al Comune e all'utente che in caso di mancato pagamento del debito, l'iscrizione al servizio mensa verrà negata.

Le comunicazioni delle mancate iscrizioni al servizio mensa sono inviate agli utenti entro e non oltre la fine del mese di agosto a cura della sede di Bolzano.

La procedura di cui sopra andrà in vigore dall'1 febbraio 2019 e fa capo alla Responsabile della Gestione del Credito, che unitamente al Responsabile Tecnico di Area, restano i riferimenti a cui rivolgersi per eventuali chiarimenti. L'occasione per ringraziare per la disponibilità e porgere, cordiali saluti.

Markas S.r.l.
Agata Rapisarda
Responsabile Gestione Crediti

