

MEDIACOM & SMG

SMG, azienda speciale del Comune di Toscolano Maderno, ha affidato a Mediacom s.r.l. il compito di realizzare un progetto per la riscossione dei tributi riguardante in particolar modo la raccolta dei rifiuti e l'utilizzo delle acque.

Profilo e scenario

Il Comune di Toscolano Maderno è un piccolo comune in provincia di Brescia di circa 7800 abitanti. La SMG è la società municipalizzata che ne gestisce i servizi, come la tassa sui rifiuti ed il canone pubblicitario.

Nel corso degli anni il Comune ha accumulato notevoli ritardi e difficoltà negli incassi, riducendo progressivamente le opportunità di investimento in opere e servizi per i cittadini. Inoltre, la non facile congiuntura economico-finanziaria del Paese si è ripercossa sul Comune come su tutti gli Enti Locali Italiani, con taglia da parte del Governo centrale, Regione e Provincia.

Non più rinviabile pertanto l'ottimizzazione del il proprio cash flow attraverso una attenta gestione degli incassi dei crediti vantati, che però implica una *ri-organizzazione* di risorse e strutture difficilmente realizzabile da un Ente pubblico.

Indispensabile l'affidamento a **Mediacom S.r.l.**, specialista nella gestione dei crediti commerciali, che con skills e capacità strutturali ha ideato un progetto mirato per riscossione e gestione dei crediti, nel rispetto delle esigenze manifestate dal suo committente.

Il primo step è stato innanzitutto la realizzazione di

una ageing analysis per stabilire i ritardi, evidenziandone le criticità

REPORT AFFIDATO IL 20/05/2009 RIFIUTI

AGEING	CREDITO	N° FATTURE	N° DEBITORI	
>720	23.490,87		117	ACQUA
>360	201.002,20	582	300	
180 - 360	177.822,53	557	258	RIFIUTI
Totale complessivo	412.315,60		684	

Mediacom ha inizialmente stabilito la necessità di creare un progetto nell'ambito di un programma di gestione degli incassi che consenta al Comune di Toscolano Maderno attraverso una struttura in outsourcing, di monitorare gli insoluti, di intervenire immediatamente su ogni singolo ritardo e di garantirsi maggiori entrate di cassa.

L'obiettivo concordato dal Comune di Toscolano e da Mediacom è certamente di incrementare il cash flow a breve e medio termine, di risolvere situazioni incagliate e/o in sofferenza e gradualmente di poter avere un monitoraggio costante sulle situazioni contabili degli utenti, senza però compromettere il rapporto diretto tra l'amministrazione ed i cittadini/utenti.

Il metodo utilizzato da Mediacom tiene conto quindi delle particolari istanze manifestate dall'Ente. Difatti l'attività si realizza attraverso contatti telefoni mirati da

personale adeguatamente formato, che in ogni fase del contatto è sempre attento a favorire la comunicazione tra le parti e avvicinare in modo pro-attivo il cittadino alle istituzioni.



Grazie al Data Base Mediacom, inoltre la SMG può in ogni momento monitorare lo stato del processo ed ottenere report e statistiche in tempo reale, rispondendo del tutto alla necessità di trasparenza richiesta dal committente.



Il tipo di intervento utilizzato è prevalentemente telefonico, supportato da invii personalizzati di lettere di sollecito da parte del team legale Mediacom, solo in caso di necessità. Il phone collector valuta l'esito del contatto telefonico ed ha a disposizione tre tipologie di lettere di sollecito. Il processo operativo risulta diviso in tre macro fasi:

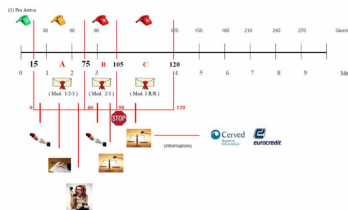
- Fase pro attiva - Soft
- Fase di gestione - Grinta
- Fase di recupero - Spinto



L'effetto cercato ed ottenuto è:

- la certezza che tutti i clienti vengano gestiti a seconda della necessità nei tempi concordati;
- metodicità del sollecito;
- la segnalazione di richieste e/o contestazioni manifestate dal debitore contattato;
- l'evidenza degli incassi ottenuti e di quelli in corso;
- la riduzione costante dello scaduto e l'aumento della liquidità.

L'attività di Mediacom si articola in tre macro fasi operative. Ogni macro fase racchiude una serie di attività volta a non lasciare nulla al caso, gestire il cliente in ogni aspetto e raggiungere l'obiettivo prefissato: l'incasso. Le tre macro fasi: PRO ATTIVA, FASE A e FASE B sono suddivise in sottofasi/azioni mirate e calibrate.



Preliminare è l'analisi dei crediti da gestire e recuperare, individuando il numero di posizioni da gestire nel periodo. Ciò consente di stabilire il tipo di struttura ed i mezzi e risorse da mettere in campo.

Al personale preposto vengono affidate posizioni/utenti che resteranno in gestione al collector per tutta la durata del contratto, in modo da fidelizzare il rapporto

con l'utente fino al pagamento, o almeno fino alla stipula di un piano di rientro. Attraverso il data base ai collectors vengono ordinate le posizioni per anzianità ed importo per individuare e sollecitare i morosi. Per particolari contestazioni e ritardi non giustificati, si concorda con la SMG il ricorso alle vie legali. Tuttavia, l'esperienza Mediacom insegna che ciò avviene in percentuale (0,04%), in quanto si utilizzano gli avvocati solo ed esclusivamente come deterrente.

La struttura messa in campo è gestita dal Project Manager Mediacom, che gestisce sia i collectors che gli avvocati.



Il servizio Mediacom è operativo otto ore al giorno dal lunedì al venerdì.

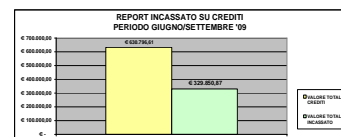
Gli orari sono flessibili in relazione alle esigenze operative. Il personale è formato anche per dare supporto informativo ai cittadini su tutto ciò che è attinente alle attività della SMG, dai pagamenti per la tassa sui rifiuti e al servizio idrico.

I risultati ottenuti in pochi mesi sono significativi, in quanto si è ridotta l'esposizione del Comune di Toscolano Maderno di circa il - 52% rispetto all'affidato ad inizio mandato.

Inoltre si sono risolte situazioni incagliate ed in sofferenza su

crediti vantati dal oltre 3 anni, rispettando in ogni fase dei contatti il rapporto tra l'amministrazione ed i cittadini. Infatti dopo mesi di attività, nessun contribuente si è lamentato o si è dimostrato infastidito dell'intervento Mediacom.

Tale attività ha consentito una riduzione dei **DSO (Days of Sales Outstanding)**, ovvero i giorni medi di incasso di oltre 30 giorni.



I vantaggi tangibili per SMG e per il Comune di Toscolano Maderno sono immediatamente evidenti:

- risparmio derivante dall'affidamento in outsourcing del servizio di gestione crediti;
- rientro in cassa di crediti bloccati da anni.

Non bisogna poi sottovalutare che il committente non ha sostenuto alcun onere economico aggiuntivo, poiché il contratto con Mediacom prevede la remunerazione solo in base ai risultati ottenuti.

