

# RECUPERO CREDITI per SMG TOSCOLANO MADERNO



SMG srl, azienda speciale del Comune di Toscolano Maderno, ha affidato a Mediacom la riscossione dei tributi, in particolare quelli derivanti dalla raccolta dei rifiuti e dall'utilizzo delle acque

## CASE HISTORY

Mediacom ha ideato un progetto mirato per la riscossione e la gestione dei crediti, nel rispetto delle esigenze manifestate dal suo committente. L'obiettivo condiviso con il Comune è stato 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 e i cittadini/utenti.

### LA SOLUZIONE

#### L'ESIGENZA

Il Comune di Toscolano Maderno è un piccolo comune in provincia di Brescia e SMG è la società municipalizzata che ne gestisce i servizi, come la tassa sui rifiuti e il canone pubblicitario. Negli anni, il Comune ha accumulato notevoli ritardi e difficoltà negli incassi, riducendo le opportunità di investimento in opere e servizi per i cittadini.

## L'ATTIVITÀ

L'attività si è articolata in tre macro fasi operative, che racchiudono una serie di attività per gestire il cliente in ogni aspetto e raggiungere l'obiettivo prefissato: l'incasso.

Le tre macro fasi: PRO ATTIVA, FASE A GESTIONE e FASE B RECUPERO sono state suddivise in sottofasi e azioni mirate e calibrate.

Al personale dedicato sono state affidate posizioni/utenti in gestione, in modo da fidelizzare il rapporto con l'utente fino al pagamento o almeno fino alla stipula di un piano di rientro.

Grazie al Data Base, SMG ha monitorato lo stato del processo e avuto report e statistiche trasparenti in tempo reale. Nel DB, le posizioni sono state ordinate per anzianità e importo, per individuare e sollecitare i morosi.

Per particolari contestazioni e ritardi non giustificati, il ricorso alle vie legali è stato concordato con SMG.

## L'ANALISI

Il primo step è stato un'Ageing Analysis per stabilire i ritardi ed evidenziare le criticità, in modo da definire un programma di gestione degli incassi che consentisse al Comune di Toscolano Maderno di monitorare gli insoluti, di intervenire immediatamente su ogni singolo ritardo e di garantirsi maggiori entrate di cassa.

## IL METODO

L'attività si è svolta attraverso contatti telefonici mirati da personale formato, che in ogni fase del contatto è sempre stato attento a favorire la comunicazione tra le parti e avvicinare in modo proattivo il cittadino alle istituzioni.

L'intervento telefonico è stato supportato da invii personalizzati di tre tipi di lettere di sollecito (a seconda della macro fase) da parte del team legale Mediacom, solo in caso di necessità.

# LA STRUTTURA

La struttura messa in campo è stata gestita dal **Project Manager Mediacom**, che ha gestito sia i phone collectors che gli avvocati.

Il servizio Mediacom è stato operativo 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì.

Gli orari sono stati comunque flessibili in base alle esigenze operative.

Il personale è stato adeguatamente formato anche per dare supporto informativo ai cittadini su tutte le attività di SMG, dai pagamenti per la tassa sui rifiuti e al servizio idrico.

## I RISULTATI

I risultati ottenuti sono stati significativi, in quanto si è **ridotta l'esposizione** del Comune di Toscolano Maderno di circa il – 52% già nei primi mesi rispetto all'affidato a inizio mandato. Inoltre, si sono risolte situazioni incagliate e in sofferenza su **crediti vantati da oltre 3 anni**, rispettando in ogni fase il rapporto tra l'amministrazione e i cittadini.

I **DSO** (Days of Sales Outstanding), ovvero i **giorni medi di incasso**, si sono **ridotti di oltre 30 giorni**.

Anche dopo mesi di attività, nessun contribuente si è lamentato.

Tra gli **altri risultati ottenuti**:

- gestione dei clienti uniforme in base alle necessità e ai tempi concordati
- segnalazione di richieste e/o contestazioni manifestate dal debitore contattato
- evidenza degli incassi ottenuti e di quelli in corso
- riduzione costante dello scaduto e aumento della liquidità

## I BENEFICI

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

- risparmio derivante dall'affidamento in outsourcing del servizio di gestione crediti
- rientro in cassa di crediti bloccati da anni
- nessun onere economico aggiuntivo a carico del committente, poiché la remunerazione è avvenuta in base ai risultati ottenuti

