

Omniatel nel settore delle Utilities

Il Recupero Crediti nel Mondo delle utilities

Il settore delle utilities rappresenta un mondo estremamente dinamico, la cui continua evoluzione, a livello tecnologico e commerciale, comporta una elevata concorrenza.

In particolare, negli ultimi anni il mercato delle utilities ha subito profondi cambiamenti:

Liberalizzazione del mercato e nuovi regolamenti, il cui processo attuativo è in corso dalla seconda metà degli anni novanta e che, salvo nuove proroghe, dovrebbe concludersi nel luglio 2019 con la cessione definitiva del c.d. “regime di maggior tutela” all’esito del quale tutti gli utenti potranno scegliere un gestore operante nel mercato libero, e le tariffe delle utenze verranno determinate dall’incontro di domanda e offerta. Inoltre, la normativa di riferimento, ha imposto alle aziende operanti nel settore di distinguere chiaramente l’attività di vendita di energia da quella di distribuzione.

Questi due soggetti del sistema energetico, sono dunque chiamati ad intervenire in base alla propria competenza, in caso di morosità del consumatore: il venditore per il recupero del credito, mentre il distributore per la disalimentazione fisica del contatore. Ma la mancanza di una strategia condivisa e sinergica volta alla soluzione univoca del problema, grava sulle tempistiche di definizione delle pendenze, può compromettere l’esito degli obiettivi perseguiti o ancor peggio c’è il rischio che una gestione del recupero crediti, che non tenga conto degli esiti di una procedura di disalimentazione (o viceversa) comporti responsabilità sanzionabile a carico dell’operatore. Omniatel, di fronte a tali problematiche, pone in essere una gestione di recupero crediti basata sulla qualità del servizio, che segua un iter preciso attraverso una serie di strumenti mirati, una capacità commerciale strategica e un supporto tecnologico all’avanguardia.

Switch delle utenze, è un fenomeno che si concretizza con il continuo movimento degli utenti da un operatore all’altro, dovuto ad un basso grado di fedeltà e alla continua ricerca di tariffe e opzioni vantaggiose. Il passaggio da una compagnia all’altra, insieme alle tempistiche di sospensione del servizio per morosità, rischia di mettere in difficoltà il nuovo fornitore di energia nel caso in cui ci si trovi davanti a un cattivo pagatore. Le informazioni commerciali diventano fondamentali per la prevenzione del credito e la valutazione dei clienti in entrata, Omniatel, attua anche, nelle fasi più avanzate di gestione e nelle prime fasi di recupero del credito attività di rintraccio anagrafico per migliorare la qualità del portafoglio clienti e consentire all’azienda di agire quando l’anzianità del credito è ancora bassa.

Omniatel nel settore delle Utilities

Aumento degli insoluti, sulla base dei dati Unirec, l'ammontare dei crediti commerciali che non riescono a rientrare in azienda, comporta perdite di miliardi di euro ogni anno, le stime del 2016 da parte dell'Istituto, sono 7,4 miliardi di euro. Inoltre, sono in aumento tassi di morosità e ritardi nei pagamenti, che influiscono negativamente sulla redditività aziendale e aumentano il livello di rischio. Omniatel, utilizza differenti strumenti integrati e personalizzabili, in base all'esigenza della committente, anche se uno degli strumenti più utilizzati per la gestione efficace e tempestiva dei crediti commerciali è la Phone Collection, essendo in grado di entrare in empatia con il debitore ed educare quest'ultimo al rispetto delle scadenze.