

## **PROTOCOLO ACTUACIÓN RECIBOS IMPAGADOS**

### **Actuación general**

- Al detectar Jangarria la devolución de algún recibo, enviará una lista de usuarios y recibos impagados a la Responsable de comedor.
- Al día siguiente la Responsable de comedor procederá a entregar dos cartas al usuario/a dirigidas a su padre/madre/ o tutor legal. Una carta deberá de devolver firmada a la responsable del comedor al día siguiente. En la misma constará la fecha máxima de pago, la cantidad a ingresar y el número de cuenta al que hacer el ingreso. Si el usuario/a fuese reincidente se le exigirá además el pago de una fianza correspondiente a una mensualidad. (ver apartado "caso especial: fianza para impagadores reincidentes).
- Además de la carta enviará un mensaje al móvil que conste en la ficha del usuario/a en el que se le avisará del envío de la misma. *"Se le ha enviado carta de reclamación de impagos. Cualquier duda, póngase en contacto con responsable del servicio de comedor de 9.00 a 10.00"*.
- En el supuesto de no recibir la carta debidamente firmada en el plazo establecido, se enviará un nuevo mensaje al móvil que conste en la ficha del usuario/a en el que se le avisará del envío de la carta, la fecha máxima de pago, la cantidad a ingresar y el número de cuenta al que hacer el ingreso.
- Se informará a la Dirección y a la Apyma de estos envíos.
- Una vez efectuada la comunicación recogida en los puntos precedentes, será responsabilidad de la persona que ha realizado el impago ponerse en contacto con la Responsable de comedor para proceder al pago de la deuda y evitar la baja automática que tendría lugar en caso de no saldar la deuda contraída.
- Si transcurrido el plazo para saldar la deuda la familia no hubiese entregado el justificante de haber saldado la deuda, la Responsable de Comedor procederá a dar de baja al usuario comunicándolo:
  - Al usuario mediante un sms al móvil *"Al no cumplir plazo de pago, no puede acudir al servicio a partir de tal fecha, cualquier duda, póngase en contacto con responsable de comedor"*. La fecha de baja será al día siguiente del plazo máximo de pago.
  - A Jangarria para su gestión administrativa.
  - A la Dirección de centro para su conocimiento.
  - A la Apyma para su comunicación a Servicios Sociales en caso de tratarse de un becado/a.

## **Notificación de sanciones de baja automática**

Si un usuario/a no cumple el plazo estipulado para saldar la deuda contraída:

- Se informará a la dirección del centro del nombre de los alumnos/as que no han realizado el pago, para que el profesorado tenga en cuenta, que ese alumno/a no será recogido por la cuidadora del servicio de comedor que acuda a su aula, y que por lo tanto, si nadie acude a buscarlo deberá proceder según el protocolo de actuación que el centro tenga establecido para alumnos/as a los que no ha acudido nadie a recoger. Se informará a la Apyma de la baja del usuario/a para que la misma pueda facilitar la información a Servicios Sociales en caso de beca.

- Se intentará localizar a los padres del usuario mediante llamada telefónica, y/o mensaje al móvil que conste en la ficha del usuario/a para recordar que el alumno ya no puede hacer uso del comedor *"Al no cumplir plazo de pago, no puede acudir al servicio a partir de tal fecha, cualquier duda, póngase en contacto con responsable del servicio de comedor"*

(Esta llamada se entenderá de manera recordatoria y no informativa, ya que, si no se consiguiese localizar a los padres del alumno/a mediante la llamada, se dan por enterados mediante la comunicación escrita entregada cuando se produce la devolución del recibo).

- Si el usuario/a volviese a hacer uso del servicio se comunicará a la Dirección del Centro y a la Apyma.

## **Caso Especial: Fianza para impagadores reincidentes**

- Debido a la reincidencia de algunos usuarios/as en el impago de recibos, se determina el pago de una fianza para poder hacer uso del servicio.

Esta medida se aplicará a aquellos usuarios/as que hayan impagado al menos dos mensualidades.

- Se les reclamará, además de estar al corriente de pago, el pago de una fianza por valor de una mensualidad.

- El 50% de esta fianza se perderá si el usuario/a impaga dos recibos, en periodo ordinario de pago, a lo largo del curso. Si se tiene que abrir el presente protocolo, se entiende que se ha producido un impago, con independencia que se pague de conformidad con el presente protocolo.

Si se producen más de tres impagos, se perderá el 100% de la fianza.

A partir del cuarto impago se impondrá una penalización de dos semanas de baja en el servicio.

- La fianza será devuelta al usuario/a al finalizar el curso escolar (mes de agosto), siempre y cuando no haya generado una nueva deuda con la Apyma, ni haya impagado recibos conforme a los apartados precedentes.

Al inicio del curso escolar, para poder acceder al servicio, en el caso de usuarios/as impagadores reincidentes, la Apyma podrá exigir el pago de una fianza si así lo considera en base al histórico de impagos de un usuario del curso anterior.