

**PROTOCOLLO PER LA DEFINIZIONE DI AZIONI A SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE
IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI COMUNALI**

VISTO il contesto di grave crisi economica, occupazionale e di mercato che da alcuni anni sta interessando l'intero territorio nazionale, emerge in maniera sempre più chiara, un costante processo di indebolimento generale delle condizioni economiche delle famiglie che ha anche forti ripercussioni sui cittadini residenti nei Comuni del Circondario Imolese;

CONSIDERATO che, per alcune fasce di popolazione, già gravate da una ridotta disponibilità economica pro-capite, dal carico familiare e da una progressiva minore capacità di risparmio, il rischio di uno scivolamento in condizioni di marginalità economica è sempre più concreto e colpisce in particolare gli anziani e le persone con problemi di salute, disagio psichico e sociale nonché gli stranieri residenti in provincia;

VALUTATO che per fronteggiare questa situazione, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano la libertà e l'uguaglianza dei cittadini e promuovere la coesione e solidarietà sociale, il Comune di Imola intende coordinare intese finalizzate ad interventi di aiuto sociale, a favore dei cittadini residenti, con servizi forniti dal Gruppo Hera, che, a causa delle loro condizioni psicofisiche, sociali e/o economiche, si trovino in condizioni economicamente svantaggiate;

RITENUTO che tali interventi contribuiscano ad assicurare le essenziali condizioni materiali di vita, prevenendo o eliminando alcune situazioni determinanti stati di bisogno, di disagio e di emarginazione;

CONSIDERATO che il Gruppo Hera gestisce, per il tramite di HERA S.p.A. i servizi afferenti il ciclo idrico, l'igiene ambientale e il teleriscaldamento e svolge, per il tramite di HERA Comm, attività di vendita dell'energia elettrica e gas sul mercato libero e vincolato;

CONSIDERATO, inoltre, che HERA S.p.A. ha delegato ad HERA Comm la gestione dei rapporti con i clienti per i servizi di propria competenza, riguardanti, a titolo esemplificativo, la conclusione, sospensione, interruzione dei contratti, i pagamenti delle bollette, la gestione dei reclami nonché le attività di marketing;

RILEVATO che i Comuni di Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del rio, Castel Guelfo, Castel San Pietro Terme, Dozza, Fontanelice, Imola, Medicina e Mordano hanno delegato al Nuovo Circondario Imolese le funzioni di programmazione in materia socio sanitaria;

ATTESO che i Comuni del Circondario Imolese svolgono i servizi socio assistenziali tramite l'Azienda Servizi alla Persona, con sede in Castel S. Pietro Terme, Via Matteotti n. 77;

VISTO che l'Asp sperimenta con il Gruppo Hera, già da alcuni anni, forme di collaborazione codificate in accordi o nella prassi relative a famiglie in carico ai Servizi Sociali, delle quali è stata condivisa la necessità di consolidare il percorso e valorizzare ulteriormente l'iniziativa, potenziando la comunicazione preventiva in materia di insoluti dei corrispettivi delle utenze dei servizi acqua, teleriscaldamento, gas, energia elettrica attraverso piani di rateizzazione più favorevoli e senza interessi, bonus sui costi amministrativi dei contratti, con il coinvolgimento di partner locali;

SI CONVIENE sull'opportunità di uno specifico accordo di collaborazione in merito alla risoluzione delle problematiche derivanti dall'insolvenza di pagamento (ad esempio: recupero credito, sospensione della fornitura, riattivazione, ecc.) da parte di clienti economicamente svantaggiati e/o assistiti da ASP Circondario Imolese relativamente ai servizi acqua, teleriscaldamento, gestione rifiuti, gas ed energia elettrica forniti dal Gruppo Hera.

TRA

- **NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE** con sede legale a Imola, Via Boccaccio n. 29 C.F., rappresentato dal Presidente Daniele Manca che interviene nel presente atto in esecuzione della deliberazione della Giunta nr 62 del 22/12/2015
- **AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA CIRCONDARIO IMOLESE** con sede legale a Castel S. Pietro Terme, Via Matteotti n. 77, C.F. e P.I. 02799561200, rappresentata dal Direttore Stefania Dazzani che interviene nel presente atto in esecuzione della deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 64 del 22/12/2015, più oltre denominata anche come ASP,

E

- **HERA S.p.A.**, con sede legale in Bologna, Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, iscritta nel Registro delle Imprese di Bologna al numero REA BO - 363550, C.F. e P. IVA 04245520376, rappresentata dal Dott. Stefano Venier in qualità di Amministratore Delegato

E

- **HERA COMM S.r.l.**, con sede legale in Imola (BO), Via Molino Rosso n. 8, iscritta nel Registro delle Imprese di Bologna al numero di codice fiscale e P. IVA 02221101203, rappresentata dal Dott. Cristian Fabbri in qualità di Amministratore Delegato.

Tutto ciò premesso e considerato, quale parte integrante e sostanziale del presente accordo, si conviene quanto segue.

Art. 1 – OGGETTO E FINALITÀ DEL PROTOCOLLO

Le Parti convengono sull'opportunità di una collaborazione, per quanto attiene la risoluzione delle problematiche derivanti dall'insolvenza di pagamento da parte di clienti in carico ai Servizi Sociali dei Comuni del Circondario Imolese, ivi residenti, assistiti tramite ASP fatto salvo, comunque, il diritto di HERA S.p.A. e di HERA Comm s.r.l. di ottenere il pagamento per il servizio fornito.

A tal scopo, con il presente Protocollo, le Parti intendono disciplinare un flusso di informazioni ed il canale di contatto tra i Comuni, HERA S.p.A. ed HERA Comm s.r.l., relativi agli utenti morosi dei servizi acqua, teleriscaldamento, gestione rifiuti e gas forniti dalle società del Gruppo Hera con l'obiettivo di:

- eliminare o ridurre le condizioni materiali e/o di disagio socio-economico delle famiglie o persone in stato di bisogno accertato;
- evitare l'interruzione delle forniture, l'aumento delle morosità e l'incremento dei costi di gestione dei contratti con ricaduta inevitabile sui servizi sociali;
- assicurare la solvibilità dei crediti di HERA, anche previa negoziazione del pagamento e/o rateizzazioni del debito più favorevoli rispetto alla norma, nonché abbuoni dei costi amministrativi di riattivazione dei contratti.

ART. 2 - COMUNICAZIONE ELENCO ASSISTITI E REFENTI INCARICATI

Per un miglior coordinamento del flusso di informazioni e trasmissione dati tra le Parti, ASP provvederà a fornire alle società del Gruppo Hera, tramite HERA Comm s.r.l., l'elenco dei soggetti assistiti direttamente dai Servizi Sociali (di seguito denominato "elenco assistiti") che si trovano in una situazione di difficoltà rispetto al pagamento dei corrispettivi dei servizi a rete gestiti da Hera.

L'aggiornamento di tale elenco, verrà inviato da ASP con cadenza trimestrale ad HERA Comm s.r.l. tramite e-mail o posta certificata all'indirizzo di HERA Comm s.r.l.

Per le funzioni di coordinamento e collaborazione di cui sopra, le Parti individuano i rispettivi referenti che avranno cura di comunicare espressamente unitamente ai loro recapiti, in attuazione del presente Protocollo.

ART. 3 - COMUNICAZIONE PREAVVISO INTERRUZIONE FORNITURA

Fermo restando che, in caso di modifiche procedurali interne al Gruppo Hera o del dettato normativo, il Nuovo Circondario Imolese e ASP riceveranno tempestiva comunicazione atta a

valutare, nel caso, i necessari adeguamenti al presente accordo, HERA Comm s.r.l. si impegna a trasmettere ad ASP, in ordine agli utenti residenti nei Comuni che fanno capo al Nuovo Circondario Imolese, l'elenco dei preavvisi di sospensione di fornitura con indicazione del debito complessivo del cliente.

ART. 4 - AZIONI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIE IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI

Le Parti convengono con HERA una moratoria di 21 giorni di calendario, nei casi di cui all'art. precedente per il perfezionamento di accordi con l'Asp o con i Soggetti Privati / Associazioni ONLUS espressamente a ciò individuati dall'Asp, in merito a rateizzazioni, pagamento parziale o totale del debito.

Qualora, decorso il termine, non siano intercorsi accordi specifici tra le parti, HERA Comm s.r.l. procederà con l'emissione degli ordini di interruzione della fornitura, senza ulteriori avvisi.

HERA Comm s.r.l. provvederà comunque a disapplicare i costi amministrativi di riattivazione del contratto di fornitura, qualora l'accordo per il pagamento sia raggiunto successivamente alla cessazione del contratto.

Art. 5 - RATEIZZAZIONI DEI PAGAMENTI

Qualora ASP intervenga con fondi propri per il pagamento delle bollette relative ai servizi erogati dal Gruppo HERA agli utenti in carico ai Servizi Sociali, le Parti convengono che:

- potrà essere versato un acconto pari al 30% sul debito complessivo concordando fino a nove rate mensili per il pagamento del residuo;
- in caso di bollette multiservizi, potrà essere richiesta la riattivazione anche di un solo servizio, previo pagamento di almeno il 30% del debito della relativa fornitura.

Art. 6 - TRATTAMENTO DATI

Le Parti si impegnano ad utilizzare i dati relativi a clienti in carico ai Servizi Sociali limitatamente allo svolgimento delle attività di rispettiva competenza, connesse agli obblighi e finalità assunti con il presente Protocollo, nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003.

ASP si obbliga a consegnare l'informativa circa le finalità e modalità del trattamento dati nonché ad acquisire preventivamente dagli interessati il consenso al trattamento dei dati

personali, inclusa la comunicazione al Gruppo HERA, secondo le modalità previste dal D.Lgs n. 196/2003 e s.m.i.

Il Gruppo HERA attesta di aver assolto gli obblighi di cui al D.Lgs. n. 196/2003 al momento della conclusione dei contratti di fornitura con l'utente consegnando l'informativa prevista per legge.

Le Parti, altresì, si danno reciprocamente atto dei vincoli di riservatezza sulle informazioni, notizie ed altri dati riguardanti le parti stesse, comunicate tra loro in esecuzione del presente Protocollo. Eventuali comunicazioni pubbliche, relative all'iniziativa ed ai suoi risultati, dovranno essere concordate espressamente, quanto a forma e contenuti, tra i rispettivi uffici stampa.

A tal fine, ASP – in qualità di titolare dei dati degli assistiti – nomina HERA Comm s.r.l. Responsabile del trattamento (allegato 1) e a sua volta HERA Comm s.r.l. – in qualità di titolare dei dati degli assistiti morosi o insolventi – nomina ASP Responsabile del trattamento (allegato 2).

Art. 7 - MODALITA' DI ADESIONE, - VERIFICA EFFICACIA – DURATA

ASP, comunicherà mediante e-mail/posta Certificata (da stabilire il mezzo), ogni riferimento utile relativo agli uffici e al personale competente alla gestione degli utenti che versano in situazioni di disagio economico e sociale e che godono di particolare assistenza.

Salvo eventuali comunicazioni integrative, HERA Comm s.r.l. darà avvio alla collaborazione nei tempi tecnici necessari alle verifiche delle banche dati.

La validità del presente accordo decorre dalla data della sua sottoscrizione fino al 31/12/2016 ed è rinnovabile, salvo facoltà per ciascuna delle parti di recedere dall'accordo dandone espressa comunicazione mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC) con un preavviso di almeno 30 giorni.

Al termine di ogni anno solare si terrà un incontro tra i sottoscrittori del presente Protocollo, per una valutazione congiunta dell'operatività del Protocollo presso gli Enti Locali, nonché dell'efficacia delle azioni positive previste a sostegno delle famiglie in carico ai servizi sociali, nonché per valutare eventuali azioni di miglioramento.

Il Nuovo Circondario Imolese e ASP si impegnano a promuovere azioni di informazione volte a far conoscere gli strumenti e le opportunità, previsti dalla normativa vigente e/o introdotte da HERA a favore dei clienti disagiati, per far fronte a situazioni di difficoltà o avversità.

Il Nuovo Circondario Imolese e ASP si impegnano, inoltre, a promuovere una corretta informazione nei confronti degli assistiti sui metodi per contenere i consumi di energia e acqua.

Il presente Protocollo sostituisce gli accordi vigenti della stessa natura e scopo, eventualmente conclusi con gli enti sottoscrittori.

In caso di recesso, gli elenchi e tutti i dati personali che le società del Gruppo HERA avranno acquisito da ASP sugli utenti assistiti saranno cancellati e della cancellazione verrà data tempestiva comunicazione ad ASP.

Per quanto attiene alle modalità operative con le quali verrà data attuazione agli impegni previsti dal presente protocollo, le parti fanno rinvio all'allegato A) nel quale vengono dettagliate con più precisione le politiche di credito riservate ai clienti assistiti da ASP.

Letto, approvato e sottoscritto.

Data _____

NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE

Il Presidente - Daniele Manca

ASP

Il Direttore – Stefania Dazzani

HERA S.P.A.

L'Amministratore delegato - Stefano Venier

HERA COMM S.R.L.

L'Amministratore delegato - Cristian Fabbri

CLIENTI PARTICOLARMENTE DISAGIATI

Allegato A: Accordo Operativo tra HERA e ASP Circondario Imolese

Il presente accordo operativo riguarda i CLIENTI HERA Comm ed HERA S.p.A. segnalati dall'ASP Circondario Imolese

Politiche del Credito Riservate da HERA ai Clienti Segnalati dall'ASP:

Rateizzazioni

- Senza interessi
- Max 6 RATE mensili se il pagamento è sostenuto in toto dal cliente
 - Precisazione: la rateizzazione avviene successivamente al pagamento anticipato delle partite cedute a società esterne e delle rate scadute di un precedente piano
- Max 9 RATE mensili se il pagamento è sostenuto in compartecipazione parziale o totale dall'Ente Pubblico
 - Precisazione: si ricomprendono nella nuova rateizzazione sia le partite cedute a Società esterne che le rate scadute di precedenti piani di rientro
- Non sono ammesse eccezioni

Riaperture

- Senza interessi
- Se il pagamento viene effettuato in toto dal cliente, pagamento anticipato delle partite cedute a società esterne e delle rate scadute e versamento del 30% del restante debito con applicazione di 6 rate mensili. In questo caso, prima di gestire la riapertura, è necessario che venga mostrata la ricevuta del pagamento eseguito.
- Se il pagamento viene effettuato in toto o in parte dall'ente pubblico, versamento del 30% e applicazione di max 9 rate mensili (si ricomprendono nella nuova rateizzazione sia le partite cedute a società esterne che le rate scadute di precedenti piani di rientro).
 - Se esiste impegno dell'Ente Pubblico, sufficiente l'indicazione scritta del periodo di pagamento.
- Non sono ammesse eccezioni.

Procedura per la gestione dei clienti particolarmente disagiati segnalati dall'Asp

1. Il Referente dell'ASP segnala ad HERA attraverso l'indirizzo mail sotto riportato l'elenco dei clienti particolarmente deboli attraverso file excel contenente i seguenti campi: nominativo dell'intestatario del contratto, codice fiscale, codice cliente indicato in bolletta, nominativo dell'assistente sociale di riferimento.
2. L'ASP, attraverso il Referente, si impegna ad aggiornare trimestralmente l'elenco dei clienti oggetto della presente procedura, attraverso file excel che contenga i nominativi da aggiungere ed eventualmente quelli da togliere compilando i campi indicati al precedente punto 1.
3. HERA si impegna a segnalare preventivamente al Referente dell'ASP il preavviso di sospensione della fornitura inoltrato da HERA che riporta il totale del debito del servizio in chiusura e il debito complessivo scaduto (incluse rate di precedenti piani o a recupero crediti) ed in scadenza per ogni ulteriore servizio.
4. Dalla comunicazione del preavviso di sospensione l'ASP ha 21 giorni di calendario per comunicare ad HERA l'impegno di pagamento ed il numero di rate che devono essere concesse nell'ambito delle politiche del credito sopra riportate. Trascorso questo termine senza riscontro da parte dell'ASP, HERA può procedere alla chiusura.

ASPETTI DI PROCEDURA

- Per le comunicazioni ad HERA si utilizza il seguente indirizzo mail: Servizio.ClientiIFEnti@gruppohera.it
- HERA può comunicare direttamente, per i singoli piani con i Responsabili di Area dell'Asp tramite i seguenti indirizzi mail:

per l'Area Imola-Vallata del Santerno e Mordano: laura.barelli@aspcircondarioimolese.bo.it

per l'Area Ovest (Castel S.Pietro Terme e Dozza): gilberta.ribani@aspcircondarioimolese.bo.it

per l'Area Nord Ovest (Medicina e Dozza): gabriella.caprara@aspcircondarioimolese.bo.it