

**COMUNE DI CENTO IN QUALITA' DI CAPOFILIA DEL DISTRETTO OVEST  
(CENTO, BONDENO, TERRE DEL RENO, POGGIO RENATICO , VIGARANO  
MAINARDA)**

\*\*\*

**PROTOCOLLO DI INTESA**

**TRA COMUNE DI CENTO IN QUALITÀ DI CAPOFILIA DEL DISTRETTO OVEST E  
IMPRESA ..... PER LA DEFINIZIONE DI AZIONI A SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE  
IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI COMUNALI**

\*\*\*

Con la presente scrittura privata, da valere come legge

**TRA**

- **COMUNE DI CENTO** (C.F. 81000520387 /P.I. 00152130382) con sede provvisoria del Comune di Cento in Via XXV Aprile n. 11, – Cento(FE) , rappresentato in questo atto dal Dirigente del Settore II Servizi, Dott. Mauro Zuntini;

**E**

- **IMPRESA**, con sede legale in Città, Via/Piazza....., (C.F. e P.IVA) , rappresentata da ..... in qualità di .....

**SI CONCORDA 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 Distretto Ovest, sui territori comunali di Cento, Bondeno, Terre del Reno, Poggio Renatico e Vigarano Mainarda , ivi residenti, fatto salvo, comunque, il diritto di **IMPRESA** 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 Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest e **IMPRESA**, relativo ai clienti morosi dei servizi acqua, teleriscaldamento, gas ed energia elettrica forniti :

- eliminare o ridurre le condizioni materiali e/o di disagio socioeconomico delle famiglie o persone in stato di bisogno accertato;
- prevenire la sospensione delle forniture, l'aumento delle morosità e l'incremento dei costi di gestione dei contratti (es: costi di riattivazione) con ricaduta inevitabile sui servizi sociali;
- assicurare la solvibilità dei crediti di **IMPRESA**, 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 REFERENTI INCARICATI**

Per un miglior coordinamento del flusso di informazioni e trasmissione dati tra le Parti, i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest provvederà a fornire ad **IMPRESA** l'elenco dei soggetti assistiti individuati dal Servizio Sociale in

condizioni di disagio socioeconomico (di seguito denominato “elenco assistiti”).

L’aggiornamento dell’elenco assistiti, verrà inviato dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest a **IMPRESA** tramite mail all’ indirizzo: .....con cadenza di norma mensile o in concomitanza di eventi per i quali si rendesse necessario il suo aggiornamento.

L’adeguamento dell’elenco presuppone la comunicazione delle sole variazioni rispetto la fotografia iniziale condivisa con il servizio di **IMPRESA**.

Nel caso in cui non fossero intercorse modifiche negli elenchi dei Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest non sarà necessario inviare alcuna comunicazione.

**IMPRESA**, a fronte di una nuova comunicazione di aggiornamento dell’elenco assistiti provvederà a registrare le variazioni comunicate entro 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione.

Per le funzioni di coordinamento e collaborazione di cui sopra, le Parti individuano i rispettivi referenti di cui comunicano i recapiti, in attuazione al presente Protocollo.

### **ART. 3 – COMUNICAZIONE SU SITUAZIONE DEBITORIA DEL CLIENTE**

I Soggetti Privati, le Associazioni e le ONLUS potranno richiedere informazioni relative ai clienti assistiti solo se espressamente individuati e delegati dall’ente locale e delegati dal cliente. A tal fine garantiranno la validità e l’effettività delle deleghe ricevute.

In caso di modifiche procedurali interne all’**IMPRESA** o del dettato normativo, i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest riceveranno tempestiva

comunicazione atta a valutare, nel caso, i necessari adeguamenti al presente accordo.

**IMPRESA**, su richiesta dei Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest regolarmente delegati, si impegna a trasmettere ai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest la situazione debitoria complessiva del cliente.

**IMPRESA**, in attuazione delle verifiche periodiche determinate dalla gestione dell'elenco assistiti condiviso con i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest, invierà ai riferimenti di contatto dell'Ente i preavvisi di sospensione delle forniture corredati del totale del debito (incluse rate di precedenti piani e importi a recupero crediti) e i servizi in chiusura, oltre all'indicazione del Comune in cui si trova l'utenza.

#### **ART. 4 – AZIONI A SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI**

Le Parti convengono una moratoria di 21 giorni di calendario, nei casi di clienti compresi nell'elenco dei preavvisi di cui agli articoli 2 e 3, per il perfezionamento di accordi con i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest o Soggetti Privati, Associazioni e ONLUS espressamente individuati e delegati dall'ente locale e con delega del cliente in merito a rateizzazioni, pagamento parziale o totale del debito.

Qualora, decorso il termine, non siano intercorsi accordi specifici tra le Parti, si procederà con l'emissione degli ordini di sospensione della fornitura, senza ulteriori avvisi.

Qualora l'accordo per il pagamento sia raggiunto successivamente alla cessazione del contratto, in caso di successiva riattivazione dello stesso, non saranno applicati i costi amministrativi.

## **ART. 5 – POLITICHE DI CREDITO**

Per quanto attiene alle modalità operative con le quali verrà data attuazione agli impegni previsti dal presente Protocollo, le Parti fanno rinvio all'Allegato 1 nel quale vengono dettagliate con più precisione le politiche di credito riservate ai clienti assistiti dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest nel rispetto delle disposizioni normative.

## **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 e ss.mm. e ii. e al Reg. UE 2016/679.

I Comuni del Distretto Ovest attestano di aver assolto gli obblighi di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e al Reg. UE 2016/679 al momento della presa in carico del nucleo familiare, consegnando l'informativa in qualità di Titolare dei dati personali.

**IMPRESA** attesta di aver assolto gli obblighi di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e al Reg. UE 2016/679 (di seguito anche detto GDPR) al momento della conclusione dei contratti di fornitura con l'utente consegnando l'informativa, in qualità di Titolari autonomi dei dati personali.

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.

Le Parti sottoscrittrici sono tenute al rispetto dei principi generali e delle regole di gestione per le attività riguardanti la sicurezza delle reti informatiche e la normativa privacy.

In particolare, le Parti sottoscrittrici agiscono quali Titolari autonomi del trattamento dei dati personali rispetto alle attività in oggetto.

Le parti, ciascuna per la propria Titolarità:

- devono fornire garanzie sufficienti per mettere in atto tutte le misure tecniche e organizzative adeguate, tali da assicurare che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato;
- devono garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza che include altresì il rispetto di eventuali ulteriori istruzioni ricevute, ai sensi degli artt. 29 e 32 c.4 del GDPR;
- non devono in alcun modo trasferire dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui sono soggette le Parti sottoscrittrici. In tal caso, la Parte interessata informa l'altra Parte sottoscrittrice circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;

- devono informarsi immediatamente reciprocamente qualora un’istruzione di una delle Parti sottoscrittrici violi il presente regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell’Unione, relative alla protezione dei dati;
- devono adottare idonee ed adeguate misure necessarie ai fini della sicurezza dei dati personali ai sensi dell'articolo 32 del GDPR, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche;
- devono adottare soluzioni atte a rilevare eventuali violazioni dei dati personali (ossia le violazioni di sicurezza che comportano accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati) e, al verificarsi di tali violazioni, comunicarle tempestivamente all’altra Parte sottoscrittrice. Le Parti sottoscrittrici si impegnano, altresì, a collaborare attivamente ai fini delle conseguenti comunicazioni ai titolari del trattamento, all’Autorità Garante per la protezione dei dati personali e, eventualmente, agli interessati ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR.

Al termine della vigenza del Protocollo in oggetto devono restituire/cancellare tutti i dati personali e le eventuali copie esistenti, che non siano già in loro possesso per i propri fini istituzionali o per gli ambiti

autonomi di titolarità.

#### **Art. 7 – MODALITA' DI ADESIONE, VERIFICA EFFICACIA E DURATA**

I Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest comunicheranno mediante e-mail ogni riferimento utile relativo agli uffici e al personale competente alla gestione dei clienti che versano in situazioni di disagio economico e sociale e che godono di particolare assistenza.

Salvo eventuali comunicazioni integrative, **IMPRESA** darà avvio alla collaborazione nei tempi tecnici necessari alle verifiche delle proprie banche dati.

La validità del presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione del presente atto fino al ..... ed è rinnovabile con formale atto dell'organo competente per periodi di anni ..... (da concordare)

Al termine di ogni anno solare si terrà un incontro tra i sottoscrittori del presente Protocollo, in cui l' **IMPRESA** fornirà un report grafico/numerico, denominato "*Clienti Assistiti dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest e **IMPRESA***", contenente l'analisi relativa alle richieste pervenute da parte dei servizi sociali dell'ente e gestite dal canale dedicato durante l'anno oggetto di consuntivazione.

Il report "*Clienti Assistiti dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest e **IMPRESA***" conterrà almeno le seguenti informazioni aggregate e rese anonime:

- Clienti gestiti suddivisi tra appartenenti all'elenco del presente protocollo e Clienti non inseriti nell'elenco delle tutele del Protocollo.
- Richieste complessivamente gestite (es: prestazioni, estratti conto, informazioni, comunicazioni mail, ecc.).



- Rateizzazioni concesse a Clienti seguiti dai servizi sociali e importi totali rateizzati.
- Limitazioni/sospensioni dei servizi evitate.
- Bonus sociali economici relativi ai servizi di energia elettrica e gas attivi sul perimetro gestito dai servizi sociali dell'Ente.

Il report potrà contenere anche eventuali informazioni e aggiornamenti relativi alle procedure operative utili all'esercizio dei servizi dedicati nel rispetto dell'art. 3 del presente protocollo. L'incontro sarà inoltre occasione utile per una valutazione congiunta dell'operatività del Protocollo, nonché dell'efficacia delle azioni positive previste a sostegno delle famiglie in carico ai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest , nonché per valutare eventuali azioni di miglioramento.

Il primo anno di vigenza del Protocollo dovrà intendersi sperimentale, per cui i referenti **IMPRESA** e i referenti dei Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest si confronteranno periodicamente per verificare la concreta attuazione delle modalità operative previste dal Protocollo e per ricercare soluzioni a eventuali situazioni di difficoltà che le Parti possono incontrare nell'attuazione degli adempimenti previsti. Al termine del periodo sperimentale le Parti potranno recedere dal Protocollo previa semplice comunicazione.

I Comuni del Distretto Ovest si impegnano a promuovere azioni di informazione volte a far conoscere gli strumenti e le opportunità, previsti dalla normativa vigente e/o introdotte a favore dei clienti disagiati, per far fronte a situazioni di difficoltà o avversità.

I Comuni del Distretto Ovest 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.

Ciascuna Parte potrà, comunque, recedere anticipatamente dal Protocollo tramite comunicazione scritta con efficacia dopo 60 giorni dalla notifica.

In caso di recesso, gli elenchi e tutti i dati personali che l'**IMPRESA** avranno acquisito dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest sui clienti assistiti saranno cancellati e della cancellazione verrà data tempestiva comunicazione a Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest.

#### **ART. 8 – NORMA TRANSITORIA - MANLEVA**

Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente Protocollo le Parti si impegnano a definire la forma dell'elenco assistiti di cui all'articolo 2.

Ciascuna delle Parti, in relazione alle attività di cui al presente atto, si obbliga a manlevare e a mantenere indenni le altre, da richieste risarcitorie, a qualsiasi titolo, che dovessero pervenire da terzi sull'attuazione del presente Protocollo, intervenendo eventualmente anche in giudizio per rendere effettiva la manleva.

#### **ART. 9 – SPESE CONTRATTUALI**

**IMPRESA** è direttamente responsabile di qualsiasi onere fiscale e contributivo derivante sia dalle attività sue proprie che da quelle connesse alla gestione, sollevando completamente I Comuni del Distretto Ovest.

Tutte le spese inerenti al presente atto saranno a carico di **IMPRESA.**

Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 4

Parte II della Tariffa allegata al D.P.R. n. 131/1986.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente.

**Comune di Cento**

Il Dirigente

Dott. Mauro Zuntini

**IMPRESA**

Il presente atto viene regolarizzato ai fini dell'imposta di bollo attraverso l'apposizione di n. **XXX** contrassegni telematici di € 16,00 identificativi **nn** ..... del ..... che vengono apposti sulla copia analogica del presente atto, conservata agli atti di **IMPRESA**.

## **ALLEGATO 1**

### **CLIENTI PARTICOLARMENTE DISAGIATI**

#### **Accordo Operativo tra **IMPRESA** e Comune di Cento in qualità di Capofila del Distretto Ovest**

Il presente accordo operativo riguarda i clienti **IMPRESA** segnalati dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest.

**Politiche del Credito Riservate da **IMPRESA** ai Clienti segnalati dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest.**

#### **Rateizzazioni**

- Senza interessi
- Massimo 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.
- Massimo 9 RATE mensili se il pagamento è sostenuto in compartecipazione parziale o totale dai Comuni del Distretto Ovest. È da intendersi come compartecipazione dell'ente anche il caso in cui venga dato direttamente al cliente l'importo o il pagamento venga effettuato con social card. In queste circostanze servono una dichiarazione scritta dell'ente e copia della ricevuta.

*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 a seguito di sospensioni per morosità**

#### ***Caso 1. Nell'estratto conto del cliente assistito sono presenti solamente gli importi delle fatture e rate sollecitate con "messa in mora" scaduta***

La riapertura verrà garantita con il pagamento dell'importo relativo alla messa in mora scaduta, del punto di fornitura oggetto di sospensione, come previsto dalla delibera ARERA n. 258 del 2015, da parte del cliente o con contributo del Servizio Sociale. È da intendersi come contributo dell'ente anche il caso in cui venga dato direttamente al cliente l'importo o il pagamento venga effettuato con social card. In queste circostanze servono una dichiarazione scritta dell'ente e copia della ricevuta.

#### ***Caso 2. Nell'estratto conto del cliente assistito sono presenti:***

- fatture e rate sollecitate con "messa in mora" scaduta**
- fatture non ancora scadute e/o scadute e/o con messa in mora non ancora scaduta**

**c. rate scadute o con messa in mora non ancora scaduta e/o partite cedute a società esterne**

La riapertura verrà garantita con il pagamento dell'importo totale **a.**, come previsto dalla delibera ARERA n. 258 del 2015, da parte del cliente o con contributo del Servizio Sociale. È da intendersi come contributo dell'ente anche il caso in cui venga dato direttamente al cliente l'importo o il pagamento venga effettuato con social card. In queste circostanze servono una dichiarazione scritta dell'ente e copia della ricevuta.

Il resto del debito potrà essere regolarizzato come segue:

- senza contributo del Servizio Sociale pagamento di tutta la situazione c. e successivamente 6 rate sulla parte b.
- con contributo del Servizio Sociale 9 rate sull'importo totale di b.+c.. È da intendersi come contributo dell'ente anche il caso in cui venga dato direttamente al cliente l'importo o il pagamento venga effettuato con social card. In queste circostanze servono una dichiarazione scritta dell'ente e copia della ricevuta.
- Non sono ammesse eccezioni

**Procedura per la gestione dei clienti particolarmente disagiati segnalati dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest**

1. I Referenti dei Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest segnalano a **IMPRESA** attraverso l'indirizzo mail sotto riportato l'elenco dei clienti particolarmente disagiati in carico ai Servizi Sociali dei Comuni del Di-



stretto Ovest, attraverso file Excel contenente i seguenti campi: comune di residenza, nominativo dell'intestatario del contratto, codice fiscale, codice cliente indicato in bolletta, eventuali note.

2. I Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest , si impegnano ad aggiornare di norma mensilmente, 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. **IMPRESA** si impegna a segnalare preventivamente ai Referenti dei Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest il preavviso di sospensione della fornitura riportante il totale del debito (incluse rate di precedenti piani e importi a recupero crediti) e il servizio in chiusura, oltre all'indicazione del Comune in cui si trova l'utenza.
4. Dalla comunicazione del preavviso di sospensione i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest ha 21 giorni di calendario per comunicare a **IMPRESA** 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 dei Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest , **IMPRESA** può procedere alla chiusura.

#### **RIFERIMENTI PER LE COMUNICAZIONI**

- Per le comunicazioni a **IMPRESA**, inserendo sempre il codice cliente, si utilizza il seguente indirizzo mail: .....
- Per la trasmissione a **IMPRESA** dell'elenco di cui ai precedenti punti 1 e 2, si utilizza il seguente indirizzo mail: .....

- **IMPRESA** può comunicare direttamente con i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto Ovest, tramite indirizzo mail che verrà comunicato unitamente al referente unico aziendale.