

COMUNE DI PONTE DI PIAVE

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA COMUNE DI PONTE DI PIAVE, ED ESTENERGY SPA 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 PONTE DI PIAVE (C.F. 80011510262 - PI 00595560269)**
con sede legale in Piazza G. Garibaldi 1 – Ponte di Piave rappresentato dal Responsabile del servizio in forza della deliberazione della Giunta Comunale n. del

ED

ESTENERGY SPA, con sede legale in Trieste, Via dei Rettori n.1, C.F./Reg. Imprese 00997630322 e P.IVA Gruppo Hera 03819031208, rappresentata dall'Ing. Cristian Fabbri in qualità di Amministratore Delegato

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 del Comune di Ponte di Piave, ivi

residenti, fatto salvo, comunque, il diritto di EstEnergy S.p.A. di ottenere il pagamento per il servizio fornito.

A tal scopo, con il presente Protocollo, le Parti intendono disciplinare un flusso di informazioni e il canale di contatto tra Comune ed EstEnergy S.p.A., relativo ai clienti morosi dei servizi gas ed energia elettrica forniti dalla società con l'obiettivo di:

- 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 EstEnergy, 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, il Servizio Sociale di Comune provvederà a fornire a EstEnergy S.p.A. 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 dall'Ente a EstEnergy S.p.A. tramite mail all' indirizzo: assistiti.ne@gruppohera.it 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 EstEnergy S.p.A.

Nel caso in cui non fossero intercorse modifiche negli elenchi dell'Ente non sarà necessario inviare alcuna comunicazione.

EstEnergy S.p.A., 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 a EstEnergy o del dettato normativo, Comune riceverà tempestiva comunicazione atta a valutare, nel caso, i necessari adeguamenti al presente accordo.

EstEnergy S.p.A., su richiesta di Comune regolarmente delegato, si impegna a trasmettere a Comune la situazione debitoria complessiva del cliente.

EstEnergy S.p.A., in attuazione delle verifiche periodiche determinate dalla gestione dell'elenco assistiti condiviso con Comune, 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 il Servizio Sociale di Comune 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 da Comune 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.

Il Comune attesta 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.

EstEnergy S.p.A. 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 Titolare autonomo 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 e 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

Comune comunicherà, 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, EstEnergy S.p.A. 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 31/12/2023 ed è rinnovabile con formale atto dell'organo competente per periodi di anni 4.

Al termine di ogni anno solare si terrà un incontro tra i sottoscrittori del presente Protocollo, in cui EstEnergy fornirà un report grafico/numerico, denominato "*Clienti Assistiti Comune ed EstEnergy*", 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 Comune ed EstEnergy*" 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 al Comune, nonché per valutare eventuali azioni di miglioramento.

Il primo anno di vigenza del Protocollo dovrà intendersi sperimentale, per cui i referenti di EstEnergy e i referenti di Comune 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.

Comune 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.

Comune 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 EstEnergy S.p.A. avrà acquisito da Comune sui clienti assistiti saranno cancellati e della cancellazione verrà data tempestiva comunicazione a Comune.

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

EstEnergy S.p.A. è direttamente responsabile di qualsiasi onere fiscale e contributivo derivante sia dalle attività sue proprie che da quelle connesse alla gestione, sollevando completamente Comune.

Tutte le spese inerenti al presente atto saranno a carico di EstEnergy S.p.A.

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 Ponte di Piave

Il Responsabile del servizio

ESTENERGY SPA

L'Amministratore Delegato

Ing. Cristian Fabbri

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 EstEnergy S.p.A.

ALLEGATO 1

CLIENTI PARTICOLARMENTE DISAGIATI

Accordo Operativo tra EstEnergy e Comune/Unione/ASP

Il presente accordo operativo riguarda i clienti EstEnergy S.p.A. segnalati da Comune/Unione/ASP.

Politiche del Credito Riservate da EstEnergy ai Clienti segnalati da Comune/Unione/ASP

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 da Comune/Unione/ASP. 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**
- 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 con-

tributo 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 da

Comune/Unione/ASP

Il Referente Unico di **Comune/Unione/ASP** segnala a EstEnergy attraverso l'indirizzo mail sotto riportato l'elenco dei clienti particolarmente disagiati in carico ai Servizi **Comune/Unione/ASP**, attraverso file Excel contenente i seguenti campi: comune di residenza, nominativo dell'intestatario del contratto, codice fiscale, codice cliente indicato in bolletta, eventuali note.

Comune/Unione/ASP, attraverso il Referente Unico, si impegna 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.

EstEnergy si impegna a segnalare preventivamente al Referente Unico di **Comune/Unione/ASP** 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.

Dalla comunicazione del preavviso di sospensione **Comune/Unione/ASP** ha 21 giorni di calendario per comunicare a EstEnergy 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 di **Comune/Unione/ASP**, EstEnergy può procedere alla chiusura.

RIFERIMENTI PER LE COMUNICAZIONI

- Per le comunicazioni a EstEnergy S.p.A., inserendo sempre il codice cliente, si utilizza il seguente indirizzo mail: assistiti.ne@gruppohera.it.
- Per la trasmissione a EstEnergy S.p.A. dell'elenco di cui ai precedenti punti 1 e 2, si utilizza il seguente indirizzo mail: assistiti.ne@gruppohera.it.
- EstEnergy S.p.A. può comunicare direttamente con **Comune/Unione/ASP**, tramite indirizzo mail che verrà comunicato unitamente al referente unico aziendale.