

## **PROTOCOLLO DI INTESA**

**TRA COMUNE DI ..... E ASCOTRADE S.p.A. 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 ..... (...** con sede legale in **Piazza ..., ... - ..... (TV),**  
rappresentato **dal ...** in qualità di Sindaco; (di seguito “il Comune”)

**E**

**ASCOTRADE S.p.A.**, Società del Gruppo Hera, con sede legale in via Verizzo,  
1030 – 31053 Pieve di Soligo (Tv), P. IVA Gruppo Hera 03819031208, CF/ Reg.  
Imprese TV-BL 01201910260, rappresentata dall’Ing. Cristian Fabbri in qualità  
di Amministratore Delegato (di seguito, ASCOTRADE o “la Società”)  
(di seguito, congiuntamente, le “Parti”)

**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, ivi residenti, fatto salvo,  
comunque, il diritto di ASCOTRADE 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 Comune e ASCOTRADE, 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 socio-economico 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 con ricaduta inevitabile sui servizi sociali;
- assicurare la solvibilità dei crediti di ASCOTRADE, 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 del Comune provvederanno a fornire ad ASCOTRADE l'elenco dei soggetti individuati in condizioni di disagio socio-economico (di seguito denominato "elenco segnalati") che abbiano presentato istanza volta a ottenere un supporto nel pagamento dell'utenza domestica in esame.

L'aggiornamento di tale elenco, verrà inviato con cadenza mensile ad ASCOTRADE tramite pec al seguente indirizzo: [rapporticlienti.ascotrade@pec.ascocert.it](mailto:rapporticlienti.ascotrade@pec.ascocert.it) e tramite mail al seguente indirizzo: [rapporti.clienti@ascotrade.it](mailto:rapporti.clienti@ascotrade.it).

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**

Fermo restando che, in caso di modifiche procedurali interne o del dettato normativo, il Comune riceverà tempestiva comunicazione atta a valutare, nel

caso, i necessari adeguamenti al presente accordo, ASCOTRADE si impegna a trasmettere al Comune la situazione debitoria complessiva del cliente (incluse rate di precedenti piani e importi a recupero crediti), con specifica del servizio cui si riferisce (gas naturale e/o energia elettrica) e con indicato il termine ultimo di pagamento, decorso il quale la fornitura può essere sospesa.

#### **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 del Comune.

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 dal 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, secondo le modalità previste dal D. Lgs n. 196/2003 e ss.mm.e ii. e al Reg. UE 2016/679.

ASCOTRADE attesta di aver assolto gli obblighi di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e al Reg. UE 2016/679 al momento della conclusione dei contratti di fornitura con l'utente consegnando l'informativa.

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 delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. e al Reg. UE 2016/679.

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 privacy delle rispettive Parti.

In particolare, le Parti dichiarano di essersi reciprocamente informate circa il trattamento dei dati personali che vicendevolmente le riguardano ai sensi del D.Lgs n. 196/2003 e ss.mm.ii e Regolamento UE 2016/679 "GDPR".

Le Parti prendono atto che il Comune ed ASCOTRADE sono, ciascuno per la parte di propria competenza, autonomi Titolari del Trattamento dei dati personali necessari all'esecuzione dell'Accordo. Ciascuna delle Parti si impegna

a rispettare ogni obbligo previsto dalle applicabili normative di tutela dei dati personali.

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

I Servizi Sociali del Comune 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 abbiano richiesto un supporto economico per far fronte al pagamento dell'utenza.

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

La validità del presente accordo decorre dal .../.../2021 al 31.12.2021 ed è rinnovabile con formale atto dell'organo competente per periodi di 12 mesi.

Al termine di ogni anno solare si terrà un incontro tra i sottoscrittori del presente Protocollo, per una valutazione congiunta dell'operatività del Protocollo, nonché dell'efficacia delle azioni positive previste a sostegno delle famiglie in carico ai Servizi Sociali del Comune, nonché per valutare eventuali azioni di miglioramento. *Il primo anno di vigenza del Protocollo dovrà intendersi sperimentale, per cui i referenti ASCOTRADE e i referenti del 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.*

Il Comune si impegna 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.

Il Comune si impegna inoltre a collaborare nel promuovere una corretta informazione nei confronti degli assistiti sui metodi per contenere i consumi di energia, tramite il proprio sito internet e/o con la consegna di materiale informativo alla cittadinanza.

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 ASCOTRADE avrà acquisito dal Comune sui clienti segnalati, e che non siano già in suo possesso per i propri fini istituzionali, saranno cancellati e della cancellazione ne verrà data tempestiva comunicazione al Comune.

#### **ART. 9 - NORMA TRANSITORIA - MANLEVA**

Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente Protocollo le Parti si impegnano a definire la forma dell'elenco dei cittadini segnalati 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. 10 – SPESE CONTRATTUALI**

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

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

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 .....**

**Il Sindaco**

...

**ASCOTRADE S.p.A.**

L'Amministratore Delegato

Ing. Cristian Fabbri

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

## ALLEGATO 1

### CLIENTI PARTICOLARMENTE DISAGIATI

#### Accordo Operativo tra ASCOTRADE e il Comune di .....

Il presente accordo operativo riguarda i clienti ASCOTRADE segnalati dal Comune di .....

#### POLITICHE DEL CREDITO RISERVATE DA ASCOTRADE AI CLIENTI SEGNALATI DAL COMUNE DI .....

##### 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 dal Comune (in caso di sostegno totale da parte del Comune il pagamento avverrà in un'unica soluzione). È da intendersi come compartecipazione dell'ente anche il caso in cui venga dato direttamente al cliente l'importo. In questa circostanza serve 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 segnalato 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 da TIMG e/o TIMOE dell'ARERA, 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. In questa circostanza serve una dichiarazione scritta dell'ente e copia della ricevuta.

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

- a. fatture e rate sollecitate con "messa in mora" scaduta**
- b. 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 da TIMG e/o TIMOE dell'ARERA, da parte del cliente o con contributo dei Servizi Sociali. È da intendersi come contributo dell'ente anche il caso in cui venga dato direttamente al cliente l'importo. In questa circostanza serve una dichiarazione scritta dell'ente e copia della ricevuta.

Il resto del debito potrà essere regolarizzato come segue:

- senza contributo dei Servizi Sociali pagamento di tutta la situazione **c.** e successivamente 6 rate sulla parte **b.**

- con contributo dei Servizi Sociali 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. In questa circostanza serve una dichiarazione scritta dell'ente e copia della ricevuta.
- Non sono ammesse eccezioni.

### **Procedura per la gestione dei clienti particolarmente disagiati segnalati dal Comune**

Il Referente Unico del Comune segnala ad ASCOTRADE attraverso l'indirizzo mail sotto riportato l'elenco dei clienti particolarmente disagiati in carico ai Servizi Sociali del Comune, attraverso file Excel contenente i seguenti campi: comune di residenza, nominativo dell'intestatario del contratto, codice fiscale, codice cliente indicato in bolletta, codice PDR e/o POD, riferimento telefonico ed e-mail del referente dei Servizi Sociali ed eventuali note.

1. Il Comune, attraverso il Referente Unico, si impegna ad aggiornare con cadenza mensile 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.
2. ASCOTRADE si impegna a segnalare preventivamente al Referente Unico del Comune la situazione debitoria complessiva del cliente (incluse rate di precedenti piani e importi a recupero crediti), con specifica del servizio cui si riferisce (gas naturale e/o energia elettrica) e con indicato il termine ultimo di pagamento, decorso il quale la fornitura può essere sospesa.

3. Dalla comunicazione della situazione debitoria del cliente il Comune ha 21 giorni di calendario per comunicare ad ASCOTRADE l'impegno di pagamento ed il numero di rate che possono essere concesse nell'ambito delle politiche del credito sopra riportate. Trascorso questo termine senza riscontro da parte del Comune, ASCOTRADE può procedere alla chiusura.

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

- Per la trasmissione ad ASCOTRADE dell'elenco di cui ai precedenti punti 1 e 2, si utilizzano i seguenti indirizzi mail: [rapporti.clienti@ascotrade.it](mailto:rapporti.clienti@ascotrade.it); [rapporticlienti.ascotrade@pec.ascocert.it](mailto:rapporticlienti.ascotrade@pec.ascocert.it).
- ASCOTRADE può comunicare direttamente con il Comune tramite i seguenti indirizzi mail: [sociali@comune....it](mailto:sociali@comune....it)