

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA COMUNE DI BOLOGNA, ASP BOLOGNA E HERA SPA E HERA COMM 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

- **AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA di BOLOGNA** più oltre denominata anche come ASP, rappresentata dalla Direttrice Generale Dott.ssa Mariagrazia Bonzagni, che interviene nel presente Protocollo in qualità di soggetto firmatario come da poteri definiti da Atto di incarico a Direttore generale, conferito con Deliberazione Amministratore unico n°1 del 14/01/2022, alla gestione dei Servizi Sociali e quindi a rapportarsi operativamente con le società del Gruppo Hera per l'attuazione degli adempimenti dei servizi sociali a sostegno delle utenze assistite;
- **COMUNE DI BOLOGNA** C.F. 01232710374, con sede legale in Piazza Maggiore, 6 – Bologna, rappresentato dalla Dott.ssa Maria Adele Mimmi, in qualità di Capo Area Area Welfare e Promozione del Benessere della comunità;

E

- **HERA SPA**, con sede legale in Bologna, Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, C.F. 04245520376 e P.IVA 03819031208, rappresentata dal Dott. Stefano Venier in qualità di Amministratore Delegato

E

- **HERA COMM SPA**, con sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, C.F. 02221101203 e P. IVA 03819031208, rappresentata dal 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 Bologna e di ASP Città di Bologna, ivi residenti, fatto salvo, comunque, il diritto di HERA S.p.A. e di Hera Comm 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 ed il canale di contatto tra il Comune, ASP Città di Bologna, HERA S.p.A. e Hera Comm S.p.A., relativo ai clienti morosi dei servizi acqua, teleriscaldamento, gestione rifiuti, gas ed energia elettrica 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;
- 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 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.

Si precisa che tutte le informazioni relative ai clienti assistiti potranno essere comunicate da Hera Comm S.p.A. anche a Soggetti Privati, Associazioni e ONLUS solo se espressamente individuati e delegati dall'ente locale e delegati dal cliente. La delega del cliente, in forma scritta, deve essere trasmessa preventivamente a Hera Comm S.p.A.

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 del Comune e di ASP, provvederà a fornire alle società del Gruppo Hera, tramite Hera Comm S.p.A., l'elenco dei soggetti assistiti individuati dal Servizio Sociale in condizioni di disagio socio-economico (di seguito denominato "elenco assistiti").

L'aggiornamento di tale elenco, verrà inviato con cadenza di norma mensile a Hera Comm S.p.A. tramite mail al seguente indirizzo: clienti.assistiti@gruppohera.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 al Gruppo Hera o del dettato normativo, il Comune ed ASP riceveranno tempestiva

comunicazione atta a valutare, nel caso, i necessari adeguamenti al presente accordo, Hera Comm S.p.A. si impegna a trasmettere al Servizio Sociale del Comune e di ASP la situazione debitoria complessiva del cliente e l'elenco dei preavvisi di sospensione delle forniture 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.

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

Il Gruppo Hera 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 sottoscrittrici agiscono quali responsabili esterni del trattamento dei dati personali rispetto alle attività in oggetto, conformemente a quanto disposto dall'art. 28 del "REGOLAMENTO (UE) 2016/679 del 27.04.2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)", di seguito per brevità GDPR (General Data Protection Regulation); qualora le Parti sottoscrittrici determinino autonomamente le finalità e i mezzi di trattamento, in violazione delle seguenti istruzioni, si assumono i conseguenti oneri, rischi e responsabilità come se fossero autonomi titolari relativamente al trattamento in questione.

Pertanto i sottoscrittori del presente Protocollo concordano nell'osservare le seguenti istruzioni specifiche alle quali dovranno scrupolosamente attenersi:

- 1) trattano i dati personali raccolti solo ed esclusivamente per lo svolgimento del Protocollo in oggetto. Il trattamento ha durata pari allo svolgimento del Protocollo stesso ed alla estinzione delle relative obbligazioni contrattuali;
- 2) devono rispettare i principi di protezione dei dati fin dall'inizio del trattamento (*privacy by design*) e protezione dei dati per impostazione predefinita (*privacy by default*) di cui all'art. 25 GDPR;
- 3) devono supportarsi reciprocamente con ogni mezzo adeguato per garantire la conformità alle disposizioni relative ai diritti dell'interessato;

devono inoltre assistersi reciprocamente con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo dei titolari del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;

4) 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;

5) al termine 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;

6) 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;

7) devono mettere a disposizione reciprocamente tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità con il GDPR e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dai sottoscrittori o da altri soggetti da questi incaricati;

8) 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;

9) 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;

10) devono assistersi reciprocamente ai fini del rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione delle Parti;

11) 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 idonee ed adeguate misure necessarie ai fini della sicurezza dei dati personali ai sensi dell'articolo 32 del GDPR;

12) 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;

13) devono assistersi reciprocamente con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di agevolare la realizzazione di valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati personali, ai

sensi dell'art. 35 del GDPR, per il trattamento in questione;

14) possono ricorrere a un altro responsabile solo previa autorizzazione scritta, specifica o generale, dell'altra Parte sottoscrittrice. La presente vale quale autorizzazione scritta generale. Le Parti sottoscrittrici sono comunque sempre tenute ad informarsi reciprocamente in merito alla scelta, aggiunta o sostituzione di qualsiasi responsabile del trattamento, dando così all'altra Parte l'opportunità di valutare e, se del caso, opporsi a tali atti.

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

Comune ed ASP, 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, Hera Comm S.p.A. darà avvio alla collaborazione nei tempi tecnici necessari alle verifiche delle banche dati.

La validità del presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione del presente atto fino al 31/12/2025 ed è rinnovabile con formale atto dell'organo competente per periodi di anni quattro.

Al termine di ogni anno solare si terrà un incontro tra i sottoscrittori del presente Protocollo, in cui il Gruppo Hera fornirà un report grafico/numerico, denominato *“Clienti Assistiti Comune di Bologna e Gruppo Hera”*, 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 di Bologna e Gruppo Hera”* 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 e ad ASP, nonché per valutare eventuali azioni di miglioramento.

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

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 le società del Gruppo HERA avranno acquisito dal Comune e da ASP sui clienti assistiti saranno cancellati e della cancellazione verrà data tempestiva comunicazione al Comune ed ASP.

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

Hera Comm 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 ed ASP.

Tutte le spese inerenti al presente atto saranno a carico di Hera Comm 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 Bologna

Il Capo Area

Area Welfare e Promozione del Benessere della Comunità

Dott.ssa Maria Adele Mimmi

ASP Città di Bologna

La Direttrice Generale

Dott.ssa Mariagrazia Bonzagni

HERA SPA

L'Amministratore Delegato

Dott. Stefano Venier

HERA COMM SPA

L'Amministratore Delegato

Ing. Cristian Fabbri

Il presente atto viene regolarizzato ai fini dell'imposta di bollo attraverso l'apposizione di n. 5 contrassegni telematici di € 16,00 identificativi nn. 01201278943096, 01201278943085, 01201278943074, 01201278943063, 01201278943052 del 13/09/2021 che vengono apposti sulla copia analogica del presente atto, conservata agli atti di Hera Comm S.p.A.

ALLEGATO 1

CLIENTI PARTICOLARMENTE DISAGIATI

Accordo Operativo tra Hera e Comune di Bologna ed ASP Città di Bologna

Il presente accordo operativo riguarda i clienti Hera Comm S.p.A. ed Hera S.p.A. segnalati dal Comune di Bologna e da ASP Città di Bologna.

Politiche del Credito Riservate da Hera ai Clienti segnalati da Comune ed 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 ed ASP. E' 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. E' 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:

- 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 dalla delibera ARERA n. 258 del 2015, da parte del cliente o con contributo del Servizio Sociale. E' 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. E' 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 ed ASP

1. Il Referente Unico del Comune e di ASP segnala a Hera attraverso l'indirizzo mail sotto riportato l'elenco dei clienti particolarmente disagiati in carico ai Servizi del Comune ed 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.
2. Il Comune ed ASP, attraverso il Referente Unico, 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. Hera si impegna a segnalare preventivamente al Referente Unico del Comune e di 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.
4. Dalla comunicazione del preavviso di sospensione il Comune ed ASP hanno 21 giorni di calendario per comunicare a 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 del Comune e di ASP, Hera può procedere alla chiusura.

RIFERIMENTI PER LE COMUNICAZIONI

- Per le comunicazioni a Hera Comm S.p.A., inserendo sempre il codice cliente, si utilizza il seguente indirizzo mail:
clienti.assistiti@gruppohera.it.
- Per la trasmissione a Hera Comm S.p.A. dell'elenco di cui ai precedenti punti 1 e 2, si utilizza il seguente indirizzo mail:
clienti.assistiti@gruppohera.it.
- Hera Comm S.p.A. può comunicare direttamente col Comune ed Asp, tramite indirizzo mail che verrà comunicato unitamente al referente unico.