

PROTOCOLLO D'INTESA

Tra il Comune di Parma, IREN Mercato S.p.A., le Associazioni degli Amministratori di Condominio, degli Inquilini e della proprietà Edilizia, le Associazioni dei Consumatori
per la definizione di procedure per la gestione del credito di forniture energetiche e/idriche in impianti centralizzati condominiali siti nel territorio comunale di Parma

Il giorno, 16 luglio 2016, presso il Municipio di Parma si sono incontrati:

Il Comune di Parma

Iren Mercato S.p.A.

Le Associazioni degli Amministratori di Condominio

Le Organizzazioni sindacali degli Inquilini

Le Associazioni della Proprietà edilizia

Le Associazioni dei Consumatori

per stipulare il presente Protocollo d'Intesa

Premesso che

Le parti riconoscono:

- l'importanza ed il valore della collaborazione già in essere tra Iren Mercato e il Comune di Parma per fronteggiare la difficoltà di alcuni nuclei famigliari nel pagamento delle utenze. A causa del persistere della crisi economica sono numerosi i nuclei sostenuti dai servizi sociali per il pagamento delle utenze: apposito protocollo in essere definisce le modalità di collaborazione con Iren per la definizione di piani di rientro e rateizzazioni, l'erogazione di contributi ai nuclei finalizzati al pagamento di rate o fatture e/o la sanatoria di morosità pregresse finalizzate al riallaccio delle utenze;
- l'ulteriore necessità di prevedere la condivisione di principi generali di comportamento relativamente alla gestione del credito nei confronti del settore "Condomini" con forniture centralizzate;
- le regole previste dall'AEGGSI per la messa in mora dei clienti nel caso specifico dei Condomini, per la sospensione e riattivazione delle forniture per i servizi gas, luce ed idrico;

le Parti, con il presente Protocollo, individuano:

i passaggi fondamentali per la gestione del credito nei confronti dei clienti della tipologia Condomini.

Art. n. 1 Oggetto

Oggetto del presente Protocollo d'Intesa è la definizione di procedure condivise per la gestione del credito non riscosso nell'ambito dell'erogazione di forniture energetiche e/o idriche in impianti centralizzati condominiali siti nel territorio comunale di Parma.

Art. n. 2 Beneficiari

I beneficiari del presente protocollo sono:

- i titolari di contratto di utenza con IREN Mercato per la fornitura energetica e/o idrica, di tipo condominiale centralizzato;
- gli organi condominiali (amministratori condominiali, assemblee condominiali);
- i titolari di diritto reali (proprietà, usufrutto, etc.) di unità immobiliari situate in contesti condominiali;
- i titolari di regolare contratto di locazione di unità immobiliari situate in contesti condominiali.

Art. n. 3 Strumenti Gestionali

Per garantire operatività ed efficacia al presente Protocollo, le parti convengono nell'attivazione, diffusione ed uso, per quanto di propria competenza, dei seguenti strumenti gestionali ed attuativi:

- servizio web Sportello Virtuale
- comunicazioni scritte e/o digitali
- piani di rientro del debito
- riduzione del flusso di fornitura all'utenza
- disalimentazione dell'utenza
- cessazione del contratto

Art. n. 4 Attività Gestionali

Per garantire una gestione sostenibile del credito non riscosso nell'ambito dell'erogazione di forniture energetiche e/o idriche in impianti centralizzati condominiali siti nel territorio comunale, le parti convengono nella definizione ed applicazione delle seguenti attività:

1 Sportello Virtuale

Il servizio di Sportello Virtuale consente di accedere alle seguenti informazioni e funzioni personalizzate relative ai servizi energetici ed idrici gestiti dal Gruppo Iren per ogni utente registrato: visualizzazione contratti, visualizzazione stampa e pagamento fatture, comunicazione, letture contatori, verifica condizioni contrattuali, modifica recapito fatture, verifica consumi.

Il Gruppo Iren offre gratuitamente l'attivazione del Servizio Web di Sportello Virtuale per gli Amministratori di condominio, ovvero i titolari di contratti di utenza Iren Mercato per la fornitura energetica e/o idrica, di tipo condominiale centralizzato.

Gli Amministratori di condominio, ovvero i titolari di contratti di utenza con Iren Mercato per la fornitura energetica e/o idrica di tipo centralizzato, convengono sull'incrementare l'uso al servizio web di Sportello Virtuale per l'accesso alle informazioni amministrative.

2 Verifica del Pagamento

Iren Mercato si impegna a riscontrare i pagamenti delle fatture emesse entro 20 gg di calendario dalla data di scadenza della fattura.

3 Sollecito del pagamento

Al termine delle attività di cui al punto precedente, ove si riscontrino il mancato saldo della fattura emessa, IREN si impegna ad avviare l'attività di sollecito in forma scritta, indirizzata all'Amministratore di condominio, non prima di 20 gg e non oltre i 30 gg di calendario dalla scadenza della fattura, ovvero al titolare del contratto di fornitura idrica e/o energetica di tipo condominiale. L'attività di sollecito in forma scritta esplicherà la diffida e l'intimazione di sospensione della fornitura del servizio erogato.

In presenza di rilevanti posizioni di fatture emesse e non saldate, contestualmente alle attività di sollecito in forma scritta, Iren Mercato attiverà, con proprio personale interno, contatti telefonici con gli amministratori di condominio, ovvero con il titolare della fornitura idrica e/o energetica di tipo condominiale. Si precisa che per rilevanza si intende la consistenza elevata dell'importo della singola fattura non saldata afferente allo stesso condominio.

L'attività di sollecito del pagamento potrà prevedere l'adesione da parte del titolare del contratto di fornitura idrica e/o energetica di tipo condominiale ad un piano di rientro (cfr. art. n. 5) funzionale a supportare il soggetto debitore nella corresponsione dell'insoluto.

L'attività di sollecito del pagamento avrà durata massima di 20 gg di calendario,

Al termine di questa fase, le pratiche insolute seguiranno specifici percorsi coerenti alla rilevanza dell'esposizione debitoria registrata.

Gli amministratori di condominio si impegnano a condividere con i condomini le comunicazioni pervenute da Iren Mercato e definire le azioni ad esse conseguenti, comunque nei termini dei 20 gg di calendario di sollecito.

4 Cassettaggio

Le posizioni debitorie più rilevanti saranno oggetto di attività di cassettaggio.

Per l'attività di cassettaggio si intende l'invio di comunicazioni scritte ai titolari di diritti reali e/o di regolare contratto di locazione delle unità immobiliari componenti il condominio, per informare dello stato debitorio in essere.

L'attività di cassettaggio avrà durata di 20 giorni.

L'attività di cassettaggio sarà preannunciata da Iren Mercato all'amministratore del condominio, oggetto dell'attività, con comunicazione scritta, cartacea e/o digitale.

Il condominio potrà evitare la sospensione della fornitura sottoscrivendo un piano di rientro secondo le seguenti regole:

- pagamento del 50% dell'importo fatturato non saldato;
- rateizzazione mensile (massimo 3 rate) del residuo importo del debito, comprensivo della quota interessi in conformità con termini contrattuali;
- pagamento alla scadenza delle fatture successive al ripristino della fornitura.

Il piano di rientro perderà la sua efficacia se una rata o una fattura corrente non saranno onorate alla scadenza prevista per il piano di rientro.

L'amministratore di condominio potrà attivare, a supporto dell'attività di cassettaggio di Iren Mercato, azioni di informazione e sensibilizzazione dei condomini.

Iren Mercato si riserva di procedere alla sospensione diretta, senza cassettaggio, previa valutazione comparata dell'ammontare rispetto a: costi di cassettaggio e recidiva della morosità, in conformità con le vigenti normative nazionali e territoriali.

Il gruppo Iren, in accordo con il tavolo di lavoro, si adopererà al fine di offrire a tutti i titolari di diritti reali sugli immobili condominiali che ne faranno richiesta, la possibilità di visualizzare via web la posizione creditoria del condominio e, ove sussista la ripartizione, dell'unità immobiliare su cui esercitano il relativo diritto.

5 Sospensione della fornitura

Ove, a seguito delle attività precedenti non si definisca un accordo tra Iren Mercato e soggetto debitore, Iren Mercato procederà, nel rispetto delle normative vigenti, all'adozione dei conseguenti provvedimenti più opportuni, tra cui la sospensione del servizio di fornitura, ovvero la riduzione del flusso di fornitura.

6 Rispristino della fornitura

Le condizioni di ripristino dell'erogazione della fornitura saranno gestite analizzando il singolo condominio debitore e definendo il relativo piano di rientro.

Art. n. 5 Strumenti per il piano di rientro

Contestualmente alle attività di sollecito del pagamento (art. 4 punto 3) Iren Mercato attiverà contatti telefonici, con personale interno, rivolti agli amministratori di condominio repententi delle posizioni insolute più rilevanti.

Nell'ambito dei suddetti contatti telefonici verrà concessa la possibilità, in base alla frequenza di "cliente insoluto", l'adesione ad un piano di rientro finanziario così strutturato:

	RATE			
FREQUENZA	ANTICIPO	NUMERO	IMPORTO	FREQUENZA
1 ^a VOLTA	25-35%	min 4 – max 6	Costante	Mensile
2 ^a VOLTA	40 – 50%	Min 2 – max 4	Costante	Mensile
3 ^a VOLTA	No concessione finanziamento			

Il piano è inclusivo di una quota interessi per il finanziamento concesso con valori nei termini contrattuali e prevede il pagamento delle fatture correnti alla scadenza naturale.

Il piano di rientro sarà sottoscritto dal soggetto debitore e da Iren Mercato e perderà la sua efficacia se una rata o una fattura corrente non saranno onorate alla scadenza prevista nel piano di rientro.

Il condominio, considerando la sua esposizione complessiva (Teleriscaldamento, Gas, Energia Elettrica, Servizio Idrico, ecc.) nei confronti di Iren, non può avere più di due piani di rientro rate in essere in ciascuno anno solare.

L'accesso agli strumenti di supporto finanziario, previsti dal presente articolo, sarà garantito anche agli amministratori di condominio, ovvero ai titolari di contratti di fornitura idrica e/o energetica di tipo

condominiale con posizioni debitorie nei confronti di Iren Mercato, che operino proattivamente nei confronti del soggetto creditore a seguito dell'avvenuta ricezione della diffida al pagamento.

Art. n. 6 Durata

Il presente protocollo ha durata fino al 31.12.2019 e quadrimestralmente sarà oggetto di verifica ed eventuale modifica in funzione del monitoraggio previsto al successivo Art. 8 e si intende rinnovato dalle parti con esplicita espressione di volontà al rinnovo.

Art. n. 7 Promozione e diffusione

Le Parti convengono nella definizione e programmazione di attività di promozione e diffusione dei contenuti del presente Protocollo, ed in particolare:

Il Comune di Parma si impegna a:

- diffondere, attraverso i propri servizi comunali e le Aziende partecipate, i contenuti e gli strumenti del presente Protocollo;

Iren Mercato si impegna a:

- organizzare a promuovere, con la collaborazione delle Associazioni di categoria e organizzazioni sindacali, incontri informativi sulle modalità e procedure di gestione del credito.

Le Associazioni di amministratori di condominio si impegnano a:

- sensibilizzare i propri iscritti all'adozione e applicazione degli strumenti previsti dal presente Protocollo;

Le organizzazioni sindacali inquilini e le altre associazioni di impegnano a:

- promuovere la sensibilizzazione ed informazione riguardo ai contenuti e strumenti previsti dal presente Protocollo;
- promuovere e cooperare all'organizzazione di incontri di approfondimento relativi ai contenuti e strumenti del presente Protocollo:

Art. n. 8 Monitoraggio

Per valutare l'efficacia del presente Protocollo è previsto il monitoraggio quadrimestrale delle attività individuate da condividere con tutti i firmatari della presente intesa.

In relazione all'andamento delle attività di monitoraggio le Parti potranno definire differenti tempistiche da quanto stabilito. Il monitoraggio sarà finalizzato a rilevare parametri qualitativi e quantitativi dell'applicazione del presente Protocollo e prenderà come base di riferimento i dati al 30 giugno 2016.

I parametri oggetto delle attività di monitoraggio sono:

- numero di Condomini oggetto di cassettaggio;
- valore del credito scaduto complessivo alla data della verifica in milione di euro;
- vetustà del credito scaduto alla data della verifica in termini di valore medio espresso in anni e per classi di anzianità;
- % del credito scaduto sul fatturato emesso.

Art. n. 9 Applicabilità

Il presente Protocollo d'intesa è da intendersi applicabile sulle situazioni debitorie generate da fatturazioni emesse e non saldate successivamente alla data di sottoscrizione del presente atto.

Art. n. 10 Transitorietà

Con riferimento alle situazioni debitorie esistenti ed antecedenti alla data di sottoscrizione del presente Protocollo, le parti convengono nell'adottare modalità di gestione specifiche e dedicate alle singole situazioni condominiali con accordi specifici che avranno particolare attenzione al periodo temporale su cui si svilupperà il piano di rientro.

Art. n. 11 Allegati

Gli allegati sono parte integrante del presente Protocollo d'intesa.

A supporto dell'obiettivo descritto all'art. n. 1, il presente Protocollo potrà essere integrato con ulteriori documenti ad esso allegati previa conferma scritta fra le parti firmatarie.

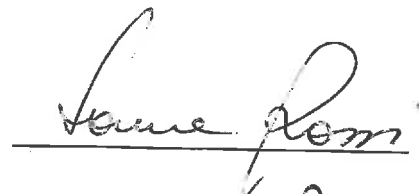
Letto, confermato e sottoscritto.

Parma, 15 luglio 2016

Prot. n. 142133 /2016 VII/8.35

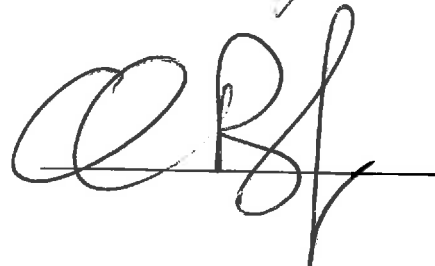
Comune di Parma

Assessore Laura Rossi



Iren Mercato S.p.A

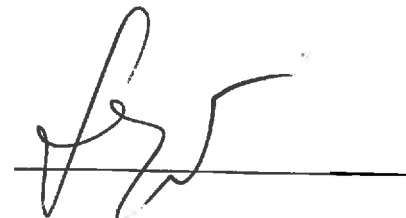
Amministratore Delegato Gianluca Bufo



Associazioni degli Amministratori di Condominio

ANACI Parma

Presidente Francesco Negri



GESTICOND.Parma

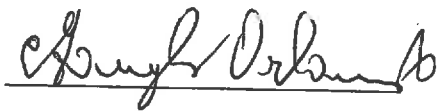
Presidente Paolo Traverso



Associazioni della proprietà edilizia

ASPPI

Presidente Orlando Manghi



APE CONFEDILIZIA Parma

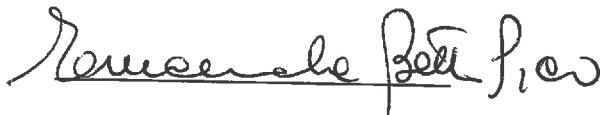
Presidente Mario Del Chicca



Organizzazioni sindacali inquilini

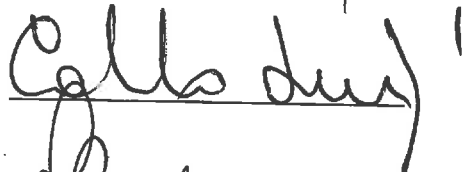
SUNIA CGIL

Segretaria Sunia Parma Emanuela Betti Pico



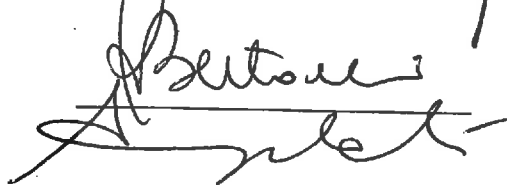
UNIAT UIL

Delegato Luigi Caldo



SICET CISL

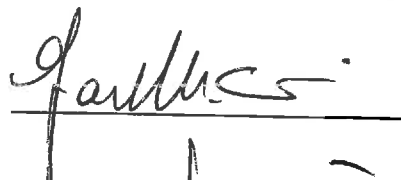
Segretario Confederale Angela Calò



Associazioni dei Consumatori

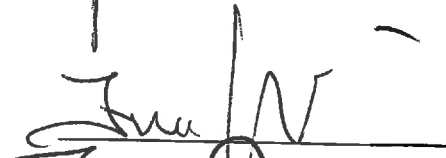
ADICONSUM

Delegata Gianna Maria Cassani



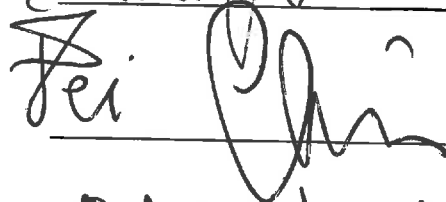
CONFCONSUMATORI Parma

Delegata Francesca Campanini



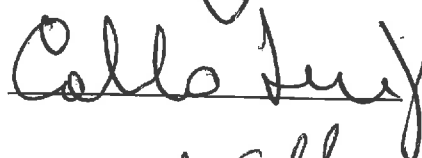
FEDERCONSUMATORI Parma

Presidente Fabrizio Ghidini



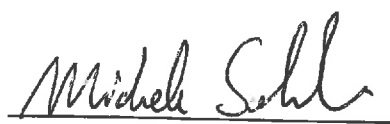
ADOC Parma

Delegato Luigi Caldo



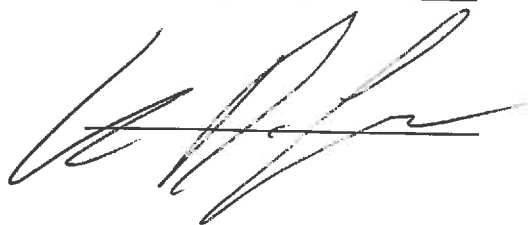
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO Parma

Responsabile Michele Saldina



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Parma

Delegato Giorgio De Lorenzi



ALLEGATO

- Cronoprogramma

Allegato: Cronoprogramma

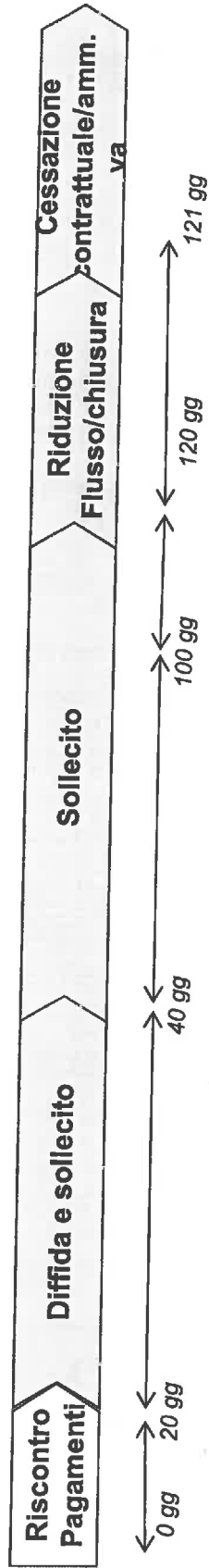
Monitoraggio dell'Accordo

I parametri monitorati, nel rispetto della privacy dei dati, saranno:

- numero di Condomini oggetto di cassettaggio;
- valore del credito scaduto complessivo alla data della verifica in milione di euro;
- vetustà del credito scaduto alla data della verifica in termini di valore medio espresso in anni e per classi di anzianità;
- % del credito scaduto sul fatturato emesso.

Per questi parametri verrà fatto come punto di partenza la data del xx yy 2016 e ogni quadrimestre/semestre aggiornati e discussi tra le Parti per valutare l'andamento dell'Accordo.

Condomini



a

Sollecito telefonico diretto

Posizioni più rilevanti x Amministratore

Riscontro Incassi (max. 20gg)

Diffida (20gg)

Sollecito telefonico diretto/indiretto (60gg)

Posizioni meno rilevanti x Condominio

b

Casset-taggio (opzione)

Riduzione/chiusura

Cessaz. Contratto/Amm.va

Riapertura con piani di rientro ad hoc x ogni condominio

Iscrizione a portale x fatture via Web

Posizioni più Rilevanti x Condominio senza accordi

Piani di rientro: elementi base

Piani di rientro in Fase 2 (a)

Anticipo:	Numero Rate:	Importo Rate:	Frequenza Rate:
1° volta: almeno 25-35%	Min 4 – Max 6	Costante	Mensile
2° volta: almeno 40-50%	Min 2 – Max 4	Costante	Mensile
3° volta: No Finanziamento concesso			

Piani di rientro post Fase di cassettaggio (b):

Anticipo:	Numero Rate:	Importo Rate:	Frequenza Rate:
almeno 50%	Max 3	Costante	Mensile

Elementi comuni ai Piani:

- 1) Il piano prevede una quota interessi per il finanziamento concesso con valori nei termini contrattuali.
- 2) Le fatture correnti emesse dopo l'accordo dovranno essere onorate alla scadenza per mantenere in vita l'accordo stesso;
- 3) Il piano ha validità se sottoscritto dalle parti e se nel tempo le rate e le fatture correnti sono onorate;
- 4) Il condominio, considerando la sua esposizione complessiva (TLR, GAS, EE, Idrico, ecc.) nei confronti di Iren, non può avere più di due piani rate in essere in ciascun anno solare.