

CONVENZIONE

PER LA SPERIMENTAZIONE DI UN
PUNTO ACCOGLIENZA UTENTI NUOVE ACQUE SPA
PRESSO L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL
COMUNE DI CORTONA

Tra

“Società Nuove Acque” S.p.a., con sede legale in Arezzo, loc. Cuculo Patrignone 52010 Giovi Arezzo partita iva 01616760516 gestore del servizio idrico integrato, in virtù dell'affidamento ad essa conferito dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale n. 4 in persona dell'Ing. Jerome Douziech in qualità di Amministratore Delegato e legale rappresentante pro-tempore della Società

E

Comune di Cortona, con sede in Piazza della Repubblica n. 13 e Partita Iva n. in persona del
Sig. responsabile di .

Premesso che :

- 1 Nuove Acque Spa è autorizzata , secondo le vigenti disposizioni regolamentari e di legge, ad agire in qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato sull'ATO4 ;
- 2 Nuove Acque Spa nell'ambito della sua attività e del servizio reso, è interessata a promuovere e creare forme di interfaccia al fine di facilitare e informare i Clienti e più in generale tutti i Cittadini che ne hanno la necessità in merito alle procedure e pratiche commerciali di più frequente ripetitività (nuovi allacci, dati anagrafici, comunicazione autoletture, inoltre reclami commerciali e tecnici etc..) ;
- 3 Per alcuni cittadini di Cortona, ed in particolare per coloro che trovano difficoltà oggettiva ad utilizzare gli strumenti informatici o telefonici, Pronto WEB o il numero verde, le distanze con le agenzie della Società presenti sul Territorio rendono possibile l'esame di soluzioni alternative per fornire informazioni di primo livello e assistenza sulle pratiche commerciali;
- 4 Il Comune di Cortona dispone di 4 Uffici Relazione con il Pubblico presenti nel territorio (Cortona, Camucia, Terontola e Mercatale) strutturato per l'accoglienza ed i servizi ed è un punto di riferimento per i cittadini nei rapporti con la pubblica amministrazione, con personale qualificato a svolgere pratiche amministrative e l'apertura dello sportello “punto accoglienza utenti nuove acque “ sarebbe un servizio importante per tutta la popolazione;
- 5 In tale prospettiva ed in ossequio alla normativa vigente, il Comune di Cortona si è dichiarato disponibile di concerto Nuove Acque Spa ad assistere i propri cittadini nello svolgimento di talune operazioni commerciali e ciò anche grazie all'attività' di formazione preliminare che la Società Nuove Acque ha effettuato nei confronti del personale dipendente dell'amministrazione comunale addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 Definizioni

Le seguenti definizioni si applicano alla convenzione:

1. Convenzione: gli accordi da parte del Comune di Cortona (di seguito indicato con il termine "Comune") e Nuove Acque Spa (di seguito indicato con il termine "Gestore") sono stipulati con il presente atto di cui fanno parte anche gli allegati;
2. Clientela: i clienti del Gestore che richiedano l'effettuazione di specifiche operazioni commerciali connesse al Servizio Idrico Integrato, come individuate nella presente convenzione;
3. U.R.P: sportello di Accoglienza Utenti Nuove Acque, Ufficio Relazioni con il Pubblico;
4. Staff: il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico preposto all'espletamento delle attività oggetto del contratto.

Art. 2 Oggetto della Convenzione

1. Il Comune si impegna ad informare ed assistere i cittadini, nello svolgimento delle operazioni commerciali di più frequente ripetitività, come meglio specificate nell'allegato 1, in appositi spazi idonei allo scopo.
2. Il Comune si avvarrà, per l'esecuzione delle prestazioni oggetto della convenzione di personale, mezzi ed attrezzature proprie.

Art. 3 Obblighi del Comune

1. Il Comune si obbliga a tenere lo staff costantemente aggiornato, in base alla specifica organizzazione a carico esclusivo di Nuove Acque, ed in grado di rispondere alle richieste di informazioni e di assistenza della clientela relative alle attività oggetto della convenzione;
2. Il Comune si impegna, compatibilmente con le sue risorse ed in via del tutto sperimentale, a far svolgere con la massima diligenza le attività di cui alla convenzione, attenendosi alle istruzioni del Gestore, impartite tramite ogni mezzo e/o documento, anche in forma elettronica, che il Gestore riterrà opportuno, sempre che tali istruzioni non implicino l'esecuzione di attività straordinarie da parte del Comune stesso;
3. Il Comune si impegna ad assicurare l'assistenza necessaria alla conclusione delle operazioni al fine di garantire un elevato e costante standard qualitativo delle attività oggetto della convenzione;
4. Il Comune si obbliga ad informare ed assistere i cittadini nello svolgimento delle operazioni commerciali di cui all'allegato 1, con le modalità e con i tempi di cui allegato 2;
5. Il Comune si impegna, compatibilmente con le sue risorse ed in via del tutto sperimentale ad accogliere cittadini di altri Comuni che potrebbero presentarsi presso i Punti di Accoglienza del Comune di Cortona.

Art. 4 Obblighi di Nuove Acque Spa

1. In relazione all'obbligo del Comune a consentire alla formazione del proprio personale, il Gestore si impegna a organizzare il percorso formativo necessario attraverso il proprio personale docente nonché fornire il materiale didattico
2. Il Gestore si impegna a fornire al Comune tutto quanto necessario per lo svolgimento delle attività di cui alla Convenzione, ivi compresa la documentazione relativa a novità, campagne promozionali ed altre iniziative della società quali, a titolo esemplificativo, cataloghi, depliant pubblicitari, materiale promozionale, schede tecniche etc.
3. Il Gestore si impegna a fornire al Comune un canale preferenziale di contatto telefonico o mail per facilitare l'informazione e l'assistenza che il Comune potrà svolgere per i cittadini che si presenteranno al Punto di Accoglienza.
4. Il gestore si impegna a fornire ed installare a propria cura e spesa entro il 31.05.2011 un erogatore di acqua a titolo di rimborso delle spese sostenute dal Comune per il servizio svolto.

Art. 5 Durata della Convenzione

1. La Convenzione ha decorrenza a far data dal 04.04.2011 al 31/12/2011 periodo della sperimentazione e s'intende a tempo determinato. E' facoltà delle parti di recedere in qualunque momento dalla Convenzione mediante comunicazione da inviare a mezzo raccomandata AR. Il recesso avrà decorrenza 10 giorni dopo il ricevimento della comunicazione da parte di uno dei soggetti firmatari;
2. Nel caso in cui l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 4 (AATO 4) imponga prescrizioni che richiedano la modificazione o l'integrazione di una o più clausole della presente Convenzione, le Parti concerteranno, nel più breve tempo possibile, il contenuto delle necessarie modifiche o integrazioni;
3. Entro il mese di novembre 2011, le parti si impegnano a negoziare la sperimentazione svolta ed l'eventuale rinnovo della convenzione, la durata e gli eventuali compensi per i periodi successivi, sulla base del lavoro svolto.

Art. 6 Monitoraggio della sperimentazione

1. Il Comune si impegna a monitorare mensilmente il numero di contatti, la natura delle richieste effettuate allo Staff ed ogni informazione utile per apprezzare l'efficacia della sperimentazione e migliorare il contenuto;
2. Il Gestore, anche tramite il proprio ufficio distaccato di Camucia, si impegna a monitorare mensilmente tutte le pratiche commerciali che provengono dal Punto di Accoglienza Utenti, gli standard di servizio relativi ed ogni informazione utile per apprezzare l'efficacia della sperimentazione e migliorarne il contenuto;
3. Il Comune ed il Gestore si impegnano a condividere queste informazioni in occasione di incontri specifici di frequenza almeno trimestrale.

Art. 7 Comunicazioni

Tutte le comunicazioni tra le Parti che si rendessero necessarie nel corso dell'esecuzione della convenzione dovranno essere fatte per iscritto e si considerano validamente effettuate se inviate all'altra parte tramite lettera raccomandata, fax o per via elettronica agli indirizzi di seguito indicati:

Per NUOVE ACQUE SPA:

Direzione Generale e Sede Amministrativa
Via Montefalco n. 55 - 52100 – Arezzo

E-mail : info@nuoveacque.it

Per il COMUNE DI CORTONA

Ufficio Relazioni con il pubblico
Piazza della Repubblica n. 13 - 52044 – Cortona
Attenzione: Dott. Alfredo Gherucci

Le comunicazioni, il disbrigo di atti e tutto quanto si renda necessario per la parte operativa commerciale, le comunicazioni ed i contatti dovranno avvenire ai seguenti indirizzi:

Per NUOVE ACQUE SPA:

Servizio Clientela
Via Montefalco n. 55 – 52100 – Arezzo
Tel. 0575 339211 – 339402 Fax 0575 339222
E-mail : info@nuoveacque.it

Per il COMUNE DI CORTONA:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Piazza della Repubblica n. 9 – 52044 – Cortona
Attenzione : Rosa Muffi - Responsabile
Tel. 0575 637281

Art. 7 Riservatezza – Designazione del Comune e Responsabile del trattamento dei dati personali

1. Il Comune non dispone dell'accesso ai dati della Clientela di Nuove Acque ma potrà tuttavia accedere ad alcune informazioni attraverso il servizio Pronto Web dal momento in cui il Cliente lo richieda e lo autorizzi;

2. Ciascuna parte si impegna a mantenere riservate tutte le informazioni relative alle attività ed agli affari dell'altra parte ricevute in relazione alla convenzione e farà in modo che tale impegno sia rispettato anche dai suoi amministratori, dipendenti, consulenti, e personale dello Staff, ai quali tali informazioni siano comunicate, fatte salve eventuali comunicazioni a terzi eseguite in ottemperanza di norme e/o regolamenti vigenti e, comunque, le informazioni divenute in qualsivoglia modo di pubblico dominio.

3. Con la convenzione, ciascuna parte si impegna a trattare per quanto di competenza i dati personali nel rispetto del D.lgs 196/2003. In particolare il Comune è tenuto a:

- trattare i soli dati necessari per l'espletamento delle attività previste nella Convenzione;
- non diffondere o comunicare i dati di cui è venuto in possesso, al di fuori dei casi consentiti dalla legge o previsti dalle norme contrattuali;
- curare la necessaria riservatezza dei dati in questione, mettendo in atto le cautele idonee ad evitare che terzi, non autorizzati, possano accedere ai suddetti dati;

Art. 8 Risoluzione delle controversie

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione ed all'esecuzione della Convenzione sarà risolta tramite amichevole composizione delle parti.

Art. 9 Composizione della Convenzione

La Convenzione è composta dalle premesse, da 9 articoli e dai seguenti allegati:

1. Elenco delle operazioni commerciali;
2. Modalità e tempistica di trasmissione delle pratiche;

Fatto in duplice originale, uno per ciascuna delle parti, letto confermato e sottoscritto.

Per Nuove Acque Spa

Per Amm.ne Com.le di Cortona

Firma-----

Firma-----

Data-----/-----/

ALLEGATO 1

Il servizio che potrà essere svolto dal personale dell'URP, consiste in primo luogo nel fornire la modulistica, l'assistenza alla compilazione e provvedere al ritiro delle pratiche per le operazioni commerciali :

1. Richiesta Preventivo Allacciamento-Acquedotto e/o Fognatura
2. Contratto per nuovo allaccio per il Servizio Acquedotto/Fognatura/Depurazione
3. Subentri su allacci esistenti
4. Segnalazione reclami, verifica contatori, richieste di rateizzazione
5. Fonti autonome domestiche (pozzi): variazioni (denunce iniziali, variazioni Componenti nucleo familiare, cessazioni, trasferimenti)
6. Variazioni dati contrattuali
7. Informazioni sul servizio on-line "Pronto Web" dove tra l'altro è possibile:
 - comunicare l'autolettura del contatore
 - richiedere un preventivo o stipulare un nuovo contratto o subentro
 - chiedere informazioni o effettuare un reclamo
8. Informazioni sulla possibilità di accedere a tariffe agevolate a sostegno per Famiglie numerose
9. Acquisizione della documentazione per tariffa agevolata per utenze deboli.

ALLEGATO 2

Modalità e tempistica di trasmissione delle pratiche

Lo Staff comunicherà e provvederà alla trasmissione delle pratiche a Nuove Acque Spa secondo la seguente tempistica e modalità:

- 1) L'operazione commerciale indicata nell'allegato 1) effettuata allo sportello URP sarà comunicata all'ufficio Nuove Acque Spa indicato all'articolo 6) immediatamente (se possibile) o comunque nello stesso giorno tramite fax o posta elettronica;
- 2) Nuove Acque Spa comunicherà all'URP l'avvenuta presa in carico delle pratiche con gli stessi mezzi e con le stesse modalità di cui al punto precedente;
- 3) Il lunedì' lo Staff trasmetterà a Nuove Acque Spa gli originali ricevuti dal lunedì' al venerdì' della settimana precedente;
- 4) Nuove Acque Spa provvederà a comunicare all'URP l'avvenuta ricevuta e presa in carico degli originali;
- 5) Con la presa in carico da parte di Nuove Acque Spa della pratica, l'URP ha concluso l'iter della pratica ;
- 6) Nuove Acque Spa tratta le pratiche commerciali secondo gli standard di servizio definiti nei Regolamenti di somministrazione e Carta del Servizio vigenti.

www.AlboPretorionline.it 28/04/17