

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI (ANCI) TOSCANA CON SEDE IN FIRENZE, VIALE GIOVANE ITALIA, N. 17, RAPPRESENTATA DAL SUO DIRETTORE SIMONE GHERI

E

SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE CON SEDE IN FIRENZE, VIA CORRIDONI, 35/a RAPPRESENTATA DAL RESPONSABILE SUBAREA TOSCANA, MACRO AREA TERRITORIALE CENTRO – DIVISIONE MERCATO Marcello Cavicchioli

PER

L'ATTIVAZIONE DI UN PERCORSO DI COLLABORAZIONE FINALIZZATO A SPERIMENTARE NUOVE MODALITA' DI ACCESSO FACILITATO AI SERVIZI PROPOSTI DALLA SOCIETA' SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE ATTRAVERSO I PUNTI ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE DELLA REGIONE TOSCANA

PREMESSO

che la LR n. 68 del 27 dicembre 2011 "Norme sul sistema delle autonomie locali", all'articolo 92 "Iniziative per garantire i servizi di prossimità", afferma "la Regione favorisce le iniziative delle Unioni di Comuni volte al mantenimento e alla diffusione di servizi di prossimità in territori interessati da fenomeni di carenza o rarefazione dei servizi medesimi", sottolineando "nei territori caratterizzati da rischi di marginalità economica e sociale, i comuni, singoli o associati, possono costituire centri multifunzionali, nei quali concentrare lo svolgimento di più attività e servizi, in particolare di servizi di prossimità nel rispetto della vigente normativa che disciplina detti servizi";

che la L.R. 24 febbraio 2005, n. 41 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale", e successive modifiche e integrazioni, si pone l'obiettivo di promuovere e garantire i diritti di cittadinanza sociale, la qualità della vita, l'autonomia individuale, le pari opportunità, la non discriminazione, la coesione sociale, l'eliminazione e la riduzione delle condizioni di disagio e di esclusione, valorizzando altresì l'autonomia delle comunità locali e tutelando i comuni minori, i territori montani e insulari e che "promuove l'attuazione dei diritti di cittadinanza sociale e delle responsabilità dei soggetti istituzionali e sociali per la costruzione di una comunità solidale e valorizza l'autonomia delle comunità locali";

che il Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale (PSSIR) 2012-2015, adottato dal Consiglio Regionale con delibera 91/2014, in particolare ai punti:

Handwritten signature and initials:
Ce. 100

- 2.1.7 "Botteghe della Salute", si configura come un servizio di prossimità che ha lo scopo di rendere più accessibile la rete dei servizi pubblici (servizi sanitari e sociali, ed altri servizi di pubblica utilità come i servizi INPS e quelli postali) ai cittadini che vivono in zone particolarmente disagiate;
- 6.3.4 "Governare delle specificità geografiche: aree insulari e montane", pone particolare attenzione alla programmazione dei servizi socio-sanitari nei territori montani e insulari, confermando gli obiettivi del PSR 2008-2010, fra i quali migliorare la fruibilità e l'accesso dei servizi, specie per la popolazione anziana, molto presente nelle zone montane, e sviluppare informazione e comunicazione verso l'utenza e si prevede il potenziamento del progetto PASS (Punti di Accesso Assistito ai Servizi on-line), attraverso una sua specifica declinazione per le aree montane e insulari, con la creazione di veri e propri punti di erogazione dei servizi di prossimità collegati anche a servizi non prettamente sanitari partendo "dalla rilevazione dei bisogni assistenziali delle popolazioni residenti costruita in un contesto che preveda sin da subito il coinvolgimento degli Enti Locali".

CONSIDERATO

che è ritenuto strategico attivare modalità di collaborazione tra SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE e le ANCI Toscana al fine di contribuire al mantenimento e all'incremento dei servizi di prossimità nei territori più marginali, partendo dalla diffusione dall'esperienza dei Punti "Ecco Fatto!/Bottega della Salute" attivati.

che ANCI Toscana è l'ente rappresentativo dei Comuni e delle Unioni di comuni montane in Toscana e ha sviluppato la propria azione di rappresentanza degli Enti associati sulla base delle finalità determinate dal proprio Statuto, agendo in modo da concorrere alla promozione dello sviluppo dei territori montani sotto il profilo sociale, economico, territoriale e ambientale.

che, secondo quanto richiamato dalla proposta del PRS 2016-2020 adottata dalla Giunta Regionale, in Toscana vi sono molte zone che presentano specifiche problematiche e fragilità, dettate dalla particolare condizione geografica, geomorfologica e demografica, che talvolta determina oggettive condizioni di svantaggio per i cittadini ivi residenti, anche per l'esercizio dei loro diritti in materia sanitaria e di cittadinanza sociale;

che ANCI Toscana rappresenta il sistema dei Comuni della Toscana, ha tra le sue finalità statutarie la promozione di politiche per l'associazionismo e la cooperazione tra i Comuni nella gestione di servizi e di funzioni, e che, così come affermato nella Risoluzione del Consiglio regionale della Toscana n. 39 del del 6 aprile 2016, è ormai divenuta interlocutore esclusivo in grado di strutturarsi per rappresentare le istanze di tutti i comuni toscani e di gestire progetti specifici rivolti anche ai piccoli comuni, ai comuni montani e disagiati precedentemente realizzati da UNCEM;

che ANCI TOSCANA e REGIONE TOSCANA hanno deciso di promuovere lo sviluppo ed il consolidamento dei Punti "ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE" individuati nella Delibera di Giunta Regionale n. 43 del 28.01.2014, nei territori comunali nei quali si sta verificando un progressivo abbandono dei servizi pubblici o comunque di servizi di pubblico interesse, attraverso la co-progettazione di modelli di gestione e lo sviluppo di specifici servizi e relativi modelli di erogazione che possano trovare un loro riferimento all'interno dei punti ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE.

che Regione Toscana e ANCI Toscana hanno definito modalità di sviluppo e di espansione della rete dei punti sul territorio all'interno delle linee progettuali "Botteghe della Salute" e "Reti della Salute" oggetto della DGRT N 742 del 25-07-2016 "Accordo di collaborazione tra REGIONE TOSCANA e ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI (ANCI) TOSCANA finalizzato al coordinamento delle attività a supporto della popolazione delle aree montane e svantaggiate (DGRT 1053/2012) annualità 2016/2017".

che il progetto ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE è un servizio di risposta ai bisogni dei cittadini, soprattutto quelli che abitano in zone periferiche o in montagna, dove non solo gli uffici postali chiudono ma sono lontane anche le farmacie o molti altri sportelli della pubblica amministrazione, dai tribunali alle Asl, dal Comune all'Inps.

che nel Punto ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE ad oggi sono presenti almeno 2 giovani del servizio civile regionale, che sulla base di un orario di apertura concordato con l'amministrazione locale, forniscono servizi specifici rispetto ai bisogni delle comunità in cui sono inseriti o facilitano l'accesso a servizi della pubblica amministrazione o comunque di pubblico interesse.

che attualmente i Punti ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE aperti sul territorio regionale sono oltre 70 con il coinvolgimento di più di 130 giovani volontari;

che è interesse di SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE assicurare una presenza capillare su tutto il territorio nazionale, al fine di rendere un migliore e più agevole servizio alla propria clientela.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ARTICOLO 1

Finalità

Il presente protocollo è finalizzato a realizzare una collaborazione tra ANCI Toscana e SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE con l'obiettivo di consentire l'erogazione assistita, grazie all'apporto dei volontari del servizio civile ed a nuove modalità di accesso, di tutte quelle attività previste per la gestione delle forniture di SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE nel servizio di maggior tutela, prevedendo l'ausilio e il supporto gestionale al cittadino, nello svolgimento delle sue richieste riguardanti le utenze del mercato tutelato, sui territori più disagiati della regione Toscana attraverso i Punti ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE.

ARTICOLO 2

Impegni reciproci

SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE E ANCI TOSCANA si impegnano a:

- Definire insieme un percorso di sperimentazione congiunta tra sui Comuni della regione Toscana nei quali sia stato aperto un Punto ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE al fine di consentire l'erogazione di alcuni servizi specifici, di cui all'art. 3, direttamente sui punti ECCO FATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE;

- assicurare un reciproco scambio di informazioni, conoscenze, competenze e know how sui servizi potenziali e relative modalità di erogazione da inserire all'interno dei punti ECCO FATTO/BOTTEGA DELLA SALUTE comunemente individuati;
- mettere in pratica attività, ognuno per le proprie competenze, che possano consentire alle popolazioni residenti nelle zone servite dai punti ECCO FATTO/BOTTEGA DELLA SALUTE, di poter accedere in modo assistito, innovativo e senza costi aggiuntivi per i cittadini, grazie all'apporto dei giovani del servizio civile, a quelle richieste di servizi a carattere gestionale inerenti il servizio di maggior tutela;
- garantire, ai giovani del servizio civile, supporto e formazione necessari allo svolgimento del servizio di assistenza alla popolazione. Gli incontri formativi con i volontari degli Sportelli ECCOFATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE prevedranno un'informativa generale sull'azienda, una descrizione della funzione dello Sportello ECCOFATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE all'interno di questo percorso di collaborazione (di cui all'art. 4), e dei servizi cui l'utenza potrà usufruire attraverso lo stesso (di cui all'art. 3);
- saranno resi disponibili i contatti dei Punti Enel Negozi Partner (definiti PENP) presenti sul territorio, al fine di sostenere i volontari nelle richieste di assistenza atipica;
- sviluppare e garantire la diffusione e il sostegno al percorso di collaborazione descritto nel presente protocollo attraverso i canali a disposizione delle due parti, quali i Punti Enel Negozi Partner e gli Sportelli ECCOFATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE.

ARTICOLO 3

Tipologia dei servizi offerti

Per l'attuazione del presente accordo si individua una gamma di servizi che gli Sportelli ECCOFATTO!/BOTTEGA DELLA SALUTE potranno erogare, a livello territoriale, al fine di predisporre un aiuto assistito alla popolazione residente in quelle aree periferiche e marginali dove non sia ubicato un Punto della rete ENEL.

I servizi offerti riguardano la gestione delle pratiche inerenti forniture domestiche e altri usi del servizio di maggior tutela.

Si precisa, inoltre, che l'erogazione di tali servizi, da parte dei giovani volontari, si limita alla facilitazione all'accesso alle attività messe a disposizione da SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE.

I servizi offerti, elencati a titolo esplicativo e non esaustivo, sono i seguenti:

PRIMA ATTIVAZIONE: la richiesta di attivazione di un servizio elettrico su siti per cui non è mai stata erogata energia in passato;

SUBENTRO SU CONTATORE CESSATO: l'attivazione su siti suggellati che nel passato hanno erogato energia elettrica.

VOLTURA SU CONTATORE ATTIVO: la richiesta di attivazione di un nuovo cliente su un servizio attivo o sospeso.

VOLTURA PER DECESSO/SEPARAZIONE/FUSIONE SOC: la richiesta di attivazione di un nuovo Cliente su un servizio attivo. Il cliente entrante subentra nelle condizioni contrattuali/commerciali del contratto del Cliente uscente.

Handwritten signature and initials

CESSAZIONE DELLA FORNITURA

MODIFICA INDIRIZZO FATTURAZIONE: la modifica dell'indirizzo di recapito delle fatture.

MODIFICA STATO RESIDENZA: la modifica dello stato di Residente relativa ad un servizio attivo.

MODIFICA MODALITA' PAGAMENTO (ATTIVAZIONE RID, REVOCA RID, VARIAZIONE RID): la modifica della modalità di pagamento, associato ad un contratto attivo, con un altro metodo di pagamento.

INSERIMENTO LETTURA: l'inserimento dell'autolettura comunicata dal cliente.

MODIFICA POTENZA/TENSIONE: la modifica della potenza e/o della tensione di una fornitura attiva del Cliente.

DUPLICATO FATTURA: la richiesta di un duplicato bolletta conforme all'originale.

ARTICOLO 4

Modalità di erogazione del servizio

ANCI Toscana ed SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE propongono 3 diverse modalità di ausilio alla presentazione della pratica nel seguente ordine di priorità:

1. Portale Internet. Attraverso il sito internet di SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE, previa registrazione completa dell'utente, i volontari potranno agevolare l'utente all'invio telematico della richiesta di supporto tecnico/amministrativo Enel.
2. Numero verde SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE. Chiamando il numero verde di assistenza clienti è possibile istituire la pratica e la richiesta di intervento da parte del personale Enel. Anche in questo caso i giovani volontari potranno supportare l'utente qualora quest'ultimo necessiti di assistenza.
3. Punti Enel Negozi Partner (PENP). In ultima istanza su esplicita autorizzazione dei cittadini, i volontari potranno rivolgersi alla rete di Enel, nello specifico al personale presente sui Punti Enel Negozi Partner, sia per istituire pratiche di richiesta assistenza non previste all'interno del portale internet Enel, sia per peculiari richieste di supporto qualora si presenti la necessità. L'accesso a quest'ultima modalità di erogazione del servizio avviene mediante indirizzo mail diretto del negozio partner di riferimento.

Presentata la richiesta per conto dell'utenza, lo svolgimento della pratica stessa e le comunicazioni al cittadino seguiranno le consuete modalità previste da SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE secondo i principi non discriminazione e terzietà.

ARTICOLO 5

Verifica e monitoraggio

SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE si impegna a verificare e mettere a conoscenza ANCI Toscana della corretta esecuzione delle operatività previste e dell'effettivo andamento dei servizi esposti nel presente accordo.

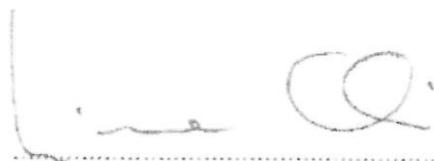
ARTICOLO 6

Durata

Il protocollo ha validità di un anno a partire dalla data di firma dello stesso ed è rinnovabile previo consenso espresso delle parti.

Firenze, 10/4/2017

Il Direttore di ANCI Toscana
Simone Gheri



Handwritten signature of Simone Gheri, written in black ink on a dotted line.

Il Responsabile Subarea Toscana, Macro
Area Territoriale Centro – Divisione
Mercato

Marcello Cavicchioli



Handwritten signature of Marcello Cavicchioli, written in black ink on a dotted line.

ELENCO PUNTI BOTTEGHE DELLA SALUTE IN APERTURA DA APRILE 2017

| PROGETTO | COMUNE | SEDE | SEDI ITINERANTI | |
|----------------------|-----------------|--------------------------------|--|---|
| PROVINCIA DI LIVORNO | 1 | CAPOLIVERI | PALAZZO COMUNALE DI CAPOLIVERI | |
| | 2 | MARCIANA | PALAZZO COMUNALE DI MARCIANA | |
| | 3 | MARCIANA MARINA | PUBBLICA ASSISTENZA "LA SODA" | |
| | 4 | PORTO AZZURRO | PALAZZO COMUNALE DI PORTO AZZURRO | CUP della Confraternità di Misericordia |
| | 5 | CAMPO NELL'ELBA | PALAZZO COMUNALE DI CAMPO NELL'ELBA | |
| | 6 | RIO NELL'ELBA | PALAZZO COMUNALE DI RIO NELL'ELBA | Biblioteca Comunale |
| | 7 | PORTOFERRAIO | MISERICORDIA DI PORTOFERRAIO | |
| | 8 | CASTAGNETO CARDUCCI | SEDE COMUNALE Dist. DONORATICO | Centro civico Bolgheri; Misericordia di Castagneto Carducci |
| | 9 | COLLESALVETTI | PALAZZO COMUNALE DI COLLESALVETTI | Centro sociale di Calignole |
| | 10 | ROSIGNANO MARITTIMO | PALAZZO COMUNALE DI ROSIGNANO MARITTIMO | Centro Civico Di Nibbiaia |
| | 11 | CAPRAIA ISOLA | Distretto USL | |
| | 12 | ABBADIA SAN SALVATORE | PASS CENTRO GIOVANI DI ABBADIA SAN SALVATORE | Comune di abbazia San Salvatore |
| | 13 | PIENZA | CENTRO POLIVALENTE DI PIENZA (MONTICCHIELLO) | CENTRO POLIVALENTE DI PIENZA (MONTICCHIELLO) |
| | 14 | TREQUANDA | SEDE PUBBLICA ASSISTENZA DI CASTELNUOVO | Circolo Arci Petrolo |
| | 15 | CASTELNUOVO BERARDENGA | PALAZZO COMUNALE DI CASTELNUOVO BERARDENGA | Circolo Polisportivo di Vagliagli; Sede di Quersagrossa |
| PROVINCIA DI | PIZZI (LIVORNO) | 9818770 COMUNALIF DI CUBITUMMO | Sede di Pizzini; Don Lorenzini di Pizzini | |

| CANTONE | CANTONE | CANTONE | CANTONE | CANTONE | CANTONE | CANTONE | CANTONE | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------------------|---|---------|--|---------|---------|--|
| FIRENZE | 36 | REGGELLO | PALAZZO COMUNALE DI REGGELLO URP | | | | | |
| | 37 | FIRENZUOLA | COMUNE DI FIRENZUOLA | | Museo Storico Etnografico Bruscoli Biblioteca Comunale firenzuolo | | | |
| | 38 | FIRENZE SEDE ASSOCIAZIONE AIMA | SEDE ASSOCIAZIONE AIMA FIRENZE | | | | | |
| | 39 | MONTEROTONDO MARITTIMO | UFFICI COMUNALI MONTEROTONDO MARITTIMO | | Biblioteca Comunale di Monterotondo Marittimo | | | |
| | 40 | SCANSANO | COMUNE DI SCANSANO | | Biblioteca Comunale di Scansano | | | |
| | 41 | SEMPRONIANO | COMUNE DI SEMPRONIANO | | Sede Delegazione Petricci | | | |
| | 42 | MANCIANO | COMUNE DI MANCIANO | | Sede Pro Loco/Ex Scuola Elementare di San Martino Suf Flora | | | |
| | 43 | CINIGIANO | CIRCOLO ARCI CINIGIANO | | | | | |
| | 44 | CASTEL DEL PIANO | URP COMUNE CASTEL DEL PIANO | | Centro Polifunzionale Montegiord Centro Sociale Montenero d'Orcia | | | |
| | 45 | ROCCALBEGNA | MUNICIPIO DI ROCCALBEGNA | | Centro sociassistenziale Cana | | | |
| PROVINCIA DI GROSSETO | 46 | MASSA MARITTIMA | UFFICIO POSTALE (NICCIOLETA) | | UFFICIO POSTALE (NICCIOLETA) | | | |
| | 47 | CAPALBIO | COMUNE DI CAPALBIO | | Sede Capalbio Scalo | | | |
| | 48 | ISOLA DEL GIGLIO | Sede Pubblica Assistenza | | | | | |
| | 49 | BAGNONE | PALAZZO COMUNALE DI BAGNONE | | Museo/Biblioteca Comunale Bagnone | | | |
| | 50 | MASSA | PUNTO INFORMATIVO ANZIANI | | | | | |
| | 51 | FIVIZZANO | COMUNE DI FIVIZZANO | | Ufficio Informazioni Turistiche Rometta | | | |
| | 52 | MASSA | COMUNE DI MASSA | | Ex Filanda Forno Scuola Casette | | | |
| | 53 | PONTREMOLI | PALAZZO COMUNALE PONTREMOLI | | | | | |
| | PROVINCIA DI MASSA | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | |
|----|------------------------------|--|--|--|
| 71 | CARMIGNANO | COMUNE DI CARMIGNANO | Spazio Giovani Comeana | |
| | | | Biblioteca Comunale Seano | |
| 72 | CANTAGALLO | PUBBLICA ASSISTENZA "L'AVVENIRE" USELLA | Circolo ARCI Bacchereto | |
| 73 | PIANCASTAGNAIO | MUNICIPIO DI PIANCASTAGNAIO | PUBBLICA ASSISTENZA "L'AVVENIRE" USELLA | |
| 74 | SANTAFIORA | URP INFORMAGIOVANI SANTA FIORA | | |
| 75 | SAN QUIRICO D'ORCIA | BIBLIOTECA COMUNALE SAN QUIRICO D'ORCIA | | |
| 76 | CASTELNUOVO VAL DI CECINA | MUNICIPIO CASTELNUOVO VAL DI CECINA | | |
| 77 | RIO MARINA | MISERICORDIA DI RIO MARINA | | |
| 78 | VAVANO | COMUNE DI VAVANO | | |
| 79 | Campiglia Marittima (LI) | | | |
| | | | | |
| | | | | |

PROVINCIA DI PRATO

Nuovi Punti

Botteghe della Salute Mobili