

A. PROGETTI A FAVORE DEI CONSUMATORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

A.1 QUADRO DI SINTESI

L'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (di seguito: Autorità), propone al Ministero dello sviluppo economico (di seguito: MSE) i seguenti Progetti che, ai sensi di quanto previsto dalla Legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2, comma 142 (di seguito: Legge n. 244), hanno ad oggetto iniziative a favore dei consumatori di energia elettrica e gas:

- A) Progetti conciliazione stragiudiziale (PCS);
- B) Progetti qualificazione sportelli delle Associazioni dei consumatori (PQS);
- C) Progetti di divulgazione territoriale (PDT).

Tutti i progetti si sviluppano su un orizzonte temporale biennale, con inizio dal 1 gennaio 2010 e termine al 31 dicembre 2011.

La spesa complessiva prevista per tutti i progetti è pari a euro **2.590.000**, di cui 1.250.000 euro relativi al 2010 e 1.340.000 euro relativi al 2011 (si veda la successiva Tabella 1).

Tabella 1 – Riepilogo dei Progetti a favore delle associazioni dei consumatori per il biennio 2010-2011

		2010	2011	Totale
PCS (Conciliazione, formazione e aggiornamento)	Finanziamento formazione e aggiornamento personale Associazioni consumatori (PCS1)	250.000	250.000	500.000
	Contributo ai costi dei conciliatori delle Ass. consumatori (PCS2)	190.000	200.000	390.000
	Totale	440.000	450.000	890.000
PQS (Sportelli Associazioni)	Contributo costi sportelli Ass. consumatori e costi call center	650.000	650.000	1.300.000
	Totale	650.000	650.000	1.300.000
	Totale complessivo PCS + PQS	1.090.000	1.100.000	2.190.000
PDT (Divulgazione territoriale)	Finanziamento "Formazione Formatori" (PDT1)	20.000	20.000	40.000
	Contributo ai costi di iniziative di informazione territoriale (PDT2)	140.000	220.000	360.000
	Totale PDT	160.000	240.000	400.000
	Totale generale	1.250.000	1.340.000	2.590.000

A.2 SOGGETTI BENEFICIARI E SOGGETTI ATTUATORI

Per lo svolgimento e la realizzazione dei Progetti a favore dei consumatori, l'Autorità intende avvalersi del contributo della Cassa Conguaglio del Settore Elettrico (CCSE) quale soggetto destinatario degli impegni di spesa che dovrebbero essere assunti dal MSE, ai fini della loro successiva erogazione ai soggetti attuatori. La CCSE, in considerazione della sua natura di soggetto pubblico funzionalmente preposto allo svolgimento di compiti strumentali all'esercizio dei poteri e delle attività dell'Autorità, opererà in nome e per conto dell'Autorità nella gestione amministrativa dei Progetti e nella predisposizione della necessaria rendicontazione al MSE, mentre l'Autorità mantiene le funzioni di indirizzo, vigilanza e controllo sui Progetti e sulla gestione amministrativa svolta da CCSE, validando – fra le altre cose – la conformità alle specifiche generali dei singoli Progetti della documentazione e della rendicontazione trasmessa al MSE da CCSE.

I soggetti attuatori destinatari ultimi dei Progetti sono le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, singole o raggruppate, nonché le associazioni senza fine di lucro con competenze specifiche nel campo della formazione in tema di conciliazione, con esperienza specifica nel comparto dell'energia, specificamente orientate allo sviluppo della cultura del consumerismo ed a favorire il dialogo fra associazioni di consumatori ed imprese a livello nazionale. CCSE individua i soggetti attuatori mediante procedure ad evidenza pubblica.

A.3 SPESE AMMISSIBILI E CONTROLLI

Nei provvedimenti attuativi di indirizzo che saranno assunti dall'Autorità, verranno individuate le spese ammissibili relative ad ogni singolo Progetto a seconda delle singole specificità. I criteri generali sono i seguenti:

- a) ad eccezione del Progetto di contributo ai costi delle conciliazioni per il quale sono previsti contributi forfettizzati, le spese ammissibili dovranno essere tutte effettivamente sostenute e rendicontate;
- b) ove previste, le spese generali, di organizzazione e coordinamento, saranno riconosciute nella misura massima del 10% delle spese ammissibili;
- c) per lo svolgimento delle attività di gestione amministrativa e di rendicontazione dei Progetti da parte della CCSE, sarà riconosciuto un contributo nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti e comunque in misura non superiore a 80.000,00 euro.

Per tutti i Progetti saranno definite le modalità di controllo e di verifica dei risultati al fine di assicurare che le spese rendicontate e richieste dai soggetti attuatori siano corrispondenti alle sole spese ammissibili e che l'eventuale cumulo dei contributi pubblici di cui i progetti medesimi possono beneficiare ai sensi della Legge n. 244, non superi il costo totale sostenuto dal soggetto attuatore.

L'Autorità, per il tramite della CCSE, chiederà ai soggetti attuatori di presentare autocertificazione che per il progetto presentato non sono stati richiesti né ottenuti contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati ovvero copia della documentazione relativa alla richiesta o allo stanziamento di contributi finanziari da

parte di soggetti pubblici o privati, nonché uno specifico impegno a comunicare ogni variazione inerente eventuali futuri finanziamenti delle attività in oggetto.

A.4 VERIFICA E MONITORAGGIO DEI RISULTATI

Nei provvedimenti attuativi per la realizzazione dei Progetti in oggetto, l'Autorità detterà indirizzi alla CCSE affinché siano individuate le metodologie, i tempi ed i criteri per lo svolgimento di attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento dei Progetti e della loro corrispondenza a quanto previsto, attraverso analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori, fermo restando che il finanziamento dei Progetti avrà luogo solo dopo l'acquisizione di fatture e/o altra documentazione attestante l'effettivo esborso delle spese rendicontate dai soggetti attuatori e fatto salvo il rispetto dei criteri stabiliti per l'accesso ai finanziamenti.

Sempre in sede di provvedimenti attuativi, saranno altresì definiti specifici indicatori di efficienza e di efficacia, sia quantitativi che qualitativi, utili a valutare i risultati delle attività finanziate quali, a mero titolo di esempio, numero dei partecipanti ai corsi di formazione, numero delle conciliazioni andate a buon fine, orari di apertura degli sportelli e dei call center, somministrazione di questionari sulla soddisfazione dei partecipanti agli incontri, etc.

B. DESCRIZIONE DEI PROGETTI

B.1 Progetti per la diffusione della conciliazione stragiudiziale (PCS1 + PCS2)

La linea di attività afferente ai Progetti per la diffusione della conciliazione stragiudiziale si suddivide in:

- B.1.1. **Progetto PSC1:** formazione e aggiornamento personale Associazioni consumatori
- B.1.2. **Progetto PSC2:** contributo ai costi dei conciliatori delle Associazioni dei consumatori

La spesa complessiva prevista per i due Progetti è di euro **890.000**, di cui 440.000 relativi al 2010 e 450.000 relativi al 2011.

B.1.1. - Progetto PSC1: formazione e aggiornamento personale Associazioni consumatori

B.1.1.1. OGGETTO

Il Progetto riguarda attività di formazione di primo livello e di aggiornamento di conciliatori già formati con precedenti progetti finanziati dall'Autorità, finalizzate allo svolgimento di procedure conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas. Tali procedure devono essere definite nell'ambito di Protocolli di intesa stipulati tra imprese o Associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica o gas a clienti finali, e Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti (CNCU).

Il progetto si articola in due linee di intervento:

- corsi di aggiornamento rivolti alla generalità dei conciliatori designati dalle Associazioni di consumatori che hanno già fruito di attività formative finanziate dall'Autorità;
- corsi di formazione di primo livello, rivolti prioritariamente a soggetti designati dalle Associazioni di consumatori che non hanno mai fruito di attività formative finanziate dall'Autorità, da realizzare in esito all'estensione ad ulteriori aree del territorio nazionale di Protocolli di intesa già sottoscritti o alla sottoscrizione di nuovi Protocolli di intesa.

B.1.1.2. RISULTATI ATTESI

- a) Realizzazione di un numero massimo di 10 corsi di aggiornamento, rivolti alla generalità dei conciliatori che hanno già fruito di attività formative finanziate dall'Autorità. Numero di partecipanti per ogni corso compreso tra un massimo di 25 ed un minimo di 15.
- b) Realizzazione di un numero massimo di 10 corsi di formazione di primo livello, rivolti prioritariamente a soggetti che non hanno fruito di attività formative finanziate dall'Autorità. Numero di partecipanti per ogni corso compreso tra un massimo di 25 ed un minimo di 15.

B.1.1.3. RISORSE FINANZIARIE

Per lo svolgimento delle attività connesse al presente Progetto (PSC1) è prevista una spesa complessiva di **500.000 euro** da suddividere in misura eguale nelle due annualità 2010 e 2011.

La mancata attivazione delle procedure conciliative entro 90 giorni dalla realizzazione delle attività di formazione ammesse al finanziamento, comporta la mancata erogazione del finanziamento.

B.1.2. - Progetto PSC2: Contributo ai costi dei conciliatori delle Associazioni dei consumatori

B.1.2.1. OGGETTO

Il Progetto riguarda il contributo ai costi connessi al lavoro svolto dal conciliatore delle Associazioni dei consumatori, nell'ambito di Protocolli di intesa stipulati tra imprese o Associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica o gas a clienti finali e Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti (CNCU). Il contributo ai costi di conciliazione sarà riconosciuto sia alle conciliazioni tradizionali che quelle online documentate da apposito verbale e concluso positivamente, tramite un rimborso forfettizzato definito applicando i parametri previsti dal D.M. 2 marzo 2006 del Ministero delle Attività produttive e precisamente:

- per procedure di valore compreso tra euro 0 e 5.000, un contributo massimo di euro 100 per ogni procedura di conciliazione attestata dal relativo verbale conclusasi positivamente;
- per procedure di valore superiore, un contributo massimo di 150 euro per ogni procedura di conciliazione attestata dal relativo verbale conclusasi positivamente.

B.1.2.2. RISULTATI ATTESI

Conciliazioni tradizionali ed online andate a buon fine per anno pari almeno a 1500.

B.1.2.3. RISORSE FINANZIARIE

Per lo svolgimento delle attività connesse al presente Progetto (PSC2), è prevista una spesa complessiva di **390.000 euro** da suddividere nelle due annualità 2010 (euro 190.000) e 2011 (euro 200.000).

B.2 Progetti di qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori (PQS)

B.3.1.1. OGGETTO

Il Progetto ha la finalità di promuovere per il biennio 2010-2011 la qualificazione di sportelli fisici e di call center gratuiti delle associazioni dei consumatori dotati di personale con adeguate conoscenze in tema di energia per la risposta a clienti finali dei servizi elettrico e gas, nonché di siti internet delle associazioni dei consumatori in grado di amplificare e divulgare maggiormente le iniziative e gli strumenti messi in campo a tutela dei consumatori, al fine di:

- a) fornire informazioni utili ai consumatori per:
 - i. orientarsi fra le diverse offerte commerciali;
 - ii. cogliere le opportunità offerte dall'introduzione delle tariffe biorarie;
 - iii. ottenere/mantenere per gli aventi diritto il bonus sociale elettrico o gas;
- b) favorire la risoluzione dei problemi presentati dal consumatore di energia;
- c) fornire informazioni utili ad attivare la conciliazione stragiudiziale per risolvere l'eventuale controversia tra il consumatore di energia ed il suo fornitore.

Il Progetto non ha la finalità di attivare nuovi sportelli fisici sul territorio, ma mira a qualificare sportelli già esistenti sulle tematiche energetiche di interesse dell'Autorità. Per quanto riguarda i call center, il Progetto mira a qualificare quelli eventualmente già attivi e, ove necessario, contribuisce all'attivazione di nuovi call center.

In ogni caso, è obbligatoria la previsione, all'interno di ogni Progetto presentato dai soggetti attuatori, della presenza di almeno un call center gratuito (già esistente e da qualificare, oppure da istituire) che affianchi e supporti l'attività degli sportelli fisici.

B.3.1.2. RISULTATI ATTESI

Il progetto è dimensionato sulla qualificazione di circa 40 sportelli nel biennio 2010-2011 e prevede l'individuazione degli sportelli fisici già operanti per i quali si propone la qualificazione; tali sportelli devono essere ubicati in capoluoghi di provincia e ciascuno deve possedere almeno i seguenti requisiti:

- a) assicurare un orario di apertura settimanale dello sportello fisico di almeno 20 ore;
- b) assicurare la presenza in tale orario di apertura per il contatto con il pubblico di almeno un addetto con formazione specifica nei settori dell'energia elettrica e del gas;

- c) assicurare l'assistenza telefonica al consumatore per problemi insorti con il proprio fornitore.

Il Progetto prevede inoltre l'attivazione o la qualificazione di almeno un call center in grado di:

- a) fornire informazioni utili ai consumatori di energia almeno per i seguenti argomenti:
- (i) elenco venditori;
 - (ii) offerte disponibili;
 - (iii) cambio del fornitore;
 - (iv) servizio di maggior tutela;
 - (v) tariffa sociale;
 - (vi) tariffa bioraria;
 - (vii) risparmio energetico;
- b) favorire la risoluzione dei problemi presentati dal consumatore di energia;
- c) fornire informazioni utili ad attivare la conciliazione stragiudiziale per risolvere l'eventuale controversia tra il consumatore di energia ed il suo fornitore.

Il call center deve essere accessibile gratuitamente da telefonia fissa su tutto il territorio nazionale e deve essere costituito da almeno due operatori di cui almeno uno presente per un numero settimanale di 20 ore, con formazione specifica nel settore elettrico e/o gas.

Il progetto prevede inoltre la pubblicizzazione del call center attraverso strumenti di informazione gratuita ed a massima diffusione oltre che mediante il sito internet dei proponenti.

B.3.1.3. RISORSE FINANZIARIE

Per lo svolgimento delle attività connesse al presente progetto (PQS), è prevista una spesa complessiva di **1.300.000 euro** da suddividere nelle due annualità 2010 (euro 650.000) e 2011 (euro 650.000).

B.3 Progetti per la divulgazione territoriale (PDT)

La linea di attività afferente ai Progetti per la divulgazione territoriale si suddivide in:

- B.3.1. **Progetto PDT1:** formazione dei formatori delle Associazioni consumatori
- B.3.2. **Progetto PDT2:** contributo ai costi di iniziative di informazione territoriale

La spesa complessiva prevista per i due progetti è di euro **400.000**, di cui 160.000 euro relativi al 2010 e 240.000 euro relativi al 2011.

B.3.1. Progetto PDT1: formazione dei formatori delle Associazioni consumatori;

B.3.1.1. OGGETTO

Il Progetto riguarda attività di formazione di personale delle Associazioni dei consumatori che, a loro volta, saranno impiegati dalle Associazioni sia nelle attività di formazione degli sportellisti, sia nelle attività di divulgazione presso i cittadini dei temi connessi alla liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas (cambio fornitore, Trovaofferte, etc.), alla tutela dei consumatori, alla introduzione della tariffa bioraria, nonché alla tariffa sociale.

B.3.1.2. RISULTATI ATTESI

Realizzazione di un numero massimo di 2 corsi di formazione l'anno, rivolti al personale delle associazioni dei consumatori. Numero di partecipanti per ogni corso compreso tra un massimo di 25 ed un minimo di 15.

B.3.1.3. RISORSE FINANZIARIE

Per lo svolgimento delle attività connesse al presente progetto (PDT1), è prevista una spesa complessiva di **40.000 euro** da suddividere in misura eguale nelle due annualità 2010 e 2011.

B.3.2. Progetto PDT2: Contributo ai costi di iniziative di informazione territoriale.

B.3.1.4. OGGETTO

Il Progetto riguarda lo svolgimento di attività di divulgazione sull'intero territorio italiano da realizzare attraverso incontri con la cittadinanza ed i consumatori di energia elettrica e gas sui temi connessi alla liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas

(cambio fornitore, come trovare le offerte, etc.), alla tutela dei consumatori, alla introduzione della tariffa bioraria, nonché alla tariffa sociale. Gli incontri dovranno essere gestiti dal personale delle Associazioni dei consumatori adeguatamente formato e specializzato sulle tematiche in oggetto e dovranno essere realizzati in un numero minimo e massimo rispettivamente di uno e due incontri per provincia nel corso del biennio 2010-2011. Potrà essere prevista la realizzazione e la distribuzione di materiale informativo, opuscoli, depliant ed altre tipologie di pubblicizzazione dei principali aspetti connessi alla liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas e dei provvedimenti dell'Autorità.

B.3.1.5. RISULTATI ATTESI

Realizzazione di un numero minimo di 110 incontri nel biennio 2010-2011 rivolti ai consumatori di energia elettrica e gas e tenuti dal personale delle associazioni dei consumatori.

B.3.1.6. RISORSE FINANZIARIE

Per lo svolgimento delle attività connesse al presente progetto (PDT2), è prevista una spesa complessiva di **360.000 euro** di cui 140.000 relative al 2010 e 220.000 relative al 2011.