

Indirizzi alla Cassa conguaglio per il settore elettrico per l'attuazione di progetti a vantaggio dei consumatori

Le proposte in merito ai progetti a vantaggio dei consumatori formulate dall'Autorità con deliberazione 330/2014/E/com e approvate dal Ministro dello sviluppo economico con decreto 24 dicembre 2014 sono schematicamente indicate nella *Tabella 1*.

Tabella 1 – Schema riepilogativo delle proposte approvate con dm 24 dicembre 2014

Progetto		Proposta	Risorse €	Periodo
PCS/15	Sostegno alle conciliazioni paritetiche	Rinnovo	100.000	2015
PAC	Accesso al Servizio conciliazioni clienti energia	Proroga	esistenti	2015-16
PFA/15	Formazione associazioni di consumatori	Rinnovo	140.000	2015-16
PAB	Promozione dell'accesso ai Bonus	Nuovo	180.000	2015-16
Totale risorse			420.000	

1. Sostegno alle conciliazioni paritetiche (PCS/15)

Oggetto

Erogazione alle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo di contributi forfetari per le procedure conciliative c.d. paritetiche, previste da appositi protocolli di intesa stipulati tra associazioni e imprese di vendita di energia elettrica e gas, concluse con esito positivo.

Rinnovo

Le attività per progetti di pari argomento in corso di attuazione fino al 31 dicembre 2014 sono rinnovate per il periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2015 prevedendo una rimodulazione dei contenuti come indicato nei paragrafi seguenti, con la previsione di una spesa massima complessiva di importo pari a 100.000 euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuta alla CCSE.

Requisiti per l'erogazione del contributo

A partire dall'entrata in vigore delle norme attuative della Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, se anteriore al 31 dicembre 2015, l'erogazione del contributo è soggetta all'ulteriore condizione che gli organismi previsti dai protocolli di intesa siano considerati conformi ai requisiti ADR previsti dalle medesime norme attuative.

Documentazione

La documentazione relativa ai presupposti e alle tempistiche di svolgimento delle procedure conciliative, necessaria per l'erogazione del contributo, consiste in una attestazione della segreteria di conciliazione o della funzione aziendale responsabile, recante data e firma del responsabile dell'ufficio, completa dei seguenti elementi:

- a. dati identificativi del consumatore, dell'impresa e dell'associazione coinvolti nella procedura;
- b. relativamente al reclamo precedentemente presentato dal cliente:
 - protocollo aziendale in ingresso (data e numero progressivo) del reclamo;
 - protocollo aziendale in uscita (data e numero progressivo) della risposta al reclamo o, in alternativa, indicazione di mancata risposta al reclamo;
- c. relativamente alla procedura di conciliazione:
 - protocollo (data e numero progressivo) della richiesta di attivazione della procedura;
 - termine ultimo (data) per la conclusione della procedura, determinato applicando le disposizioni in materia di durata massima della procedura (inclusi eventuali periodi di sospensione o proroga dei termini) previste dal protocollo di intesa e dal relativo regolamento, e, se già nota, data di conclusione con esito positivo della procedura;

L'attestazione può essere predisposta in modo tale da presentare, di seguito ai dati richiesti, un apposito spazio per il successivo inserimento, nel medesimo documento, del verbale di conciliazione completo di tutti gli elementi previsti ai fini dell'erogazione.

Contributo forfetario

Il contributo riconosciuto per procedure conciliative concluse positivamente nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2015 è determinato, ai fini di un progressivo allineamento al valore del contributo riconosciuto per analoghe attività svolte in altri settori, nella misura indicata nella *Tabella 2*.

Tabella 2 – Valore del contributo forfetario relativo al progetto PCS/15

tipologia		valore del contributo (euro)
Per ogni procedura condotta on-line	se conclusa entro i termini regolamentari	60,00
	se conclusa oltre i termini regolamentari	30,00
Per ogni procedura condotta tramite sportello fisico	se conclusa entro i termini regolamentari	80,00
	se conclusa oltre i termini regolamentari	40,00

2. Accesso al Servizio conciliazione clienti energia (PAC)

Oggetto

Erogazione alle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo di contributi forfetari in relazione alle attività di consulenza e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas per l'accesso alle procedure di conciliazione gestite dal Servizio conciliazione clienti energia, e in relazione alle attività di rappresentanza dei consumatori nelle procedure di conciliazione svolte presso il Servizio medesimo e concluse con esito positivo.

Proroga

Il termine per la realizzazione delle attività in corso di attuazione fino al 31 dicembre 2014 è prorogato senza soluzione di continuità al 31 dicembre 2016, fermo restando il

limite massimo delle risorse finanziarie già impegnate, pari a 185.000 euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuta alla CCSE.

3. Formazione associazioni di consumatori (PFA/15)

Oggetto

Realizzazione di corsi di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo, con contenuti funzionali allo svolgimento di attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas, anche svolte nell'ambito di progetti finanziati o da finanziare mediante il Fondo sanzioni, inclusa la formazione e l'aggiornamento di formatori.

Rinnovo

Le attività di formazione, in corso di attuazione fino al 31 dicembre 2014 in base a progetti analoghi, sono rinnovate per il periodo 2015-2016 prevedendo una rimodulazione come indicato nei paragrafi seguenti.

Soggetti attuatori

Gruppi di associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo che svolgono attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas, in numero minimo di cinque associazioni, che dovranno avvalersi, per la realizzazione e lo svolgimento delle attività didattiche, di un soggetto pubblico o privato, selezionato tra più soggetti, che operi professionalmente nel settore della formazione, in aula e/o mediante strumenti di comunicazione a distanza, con provata esperienza nella realizzazione di attività di formazione e che affidi le attività didattiche a specialisti professionali delle materie oggetto dei corsi.

Destinatari

Personale delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo che svolgono attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas.

Contenuti

Ogni corso dovrà prevedere un modulo base, relativo a formazione/aggiornamento sulla regolazione dei mercati finali dell'energia per i clienti domestici e sui regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti in condizioni di disagio (*bonus*), e un modulo avanzato relativo alla trattazione più approfondita di una delle seguenti aree:

- A1: gestione dei reclami e procedure operative dello Sportello per il consumatore di energia;
- A2: soluzione extragiudiziale delle controversie, procedure e funzionamento del Servizio Conciliazione Clienti Energia;
- A3: tecniche di formazione.

Per ciascun corso, le attività didattiche dovranno avere una durata complessiva non inferiore alle 14 ore e potranno svolgersi in modalità residenziale, *e-learning*, o mista.

Realizzazione

La realizzazione delle attività è affidata mediante la selezione di un unico progetto.

Il progetto prevede la realizzazione, nel biennio 2015-2016, di un numero minimo di 10 corsi di formazione/aggiornamento.

Il numero di discenti per ciascun corso dovrà essere non superiore, per le eventuali sessioni residenziali, a 25.

La partecipazione ai corsi dovrà essere aperta a tutte le associazioni iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo che svolgono attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas.

Le proposte progettuali dovranno dettagliare la metodologia didattica e il programma dei corsi, specificando gli strumenti dedicati allo svolgimento delle lezioni, delle esercitazioni e alla verifica dell'apprendimento.

Risorse

Per la realizzazione delle attività connesse al progetto è prevista una spesa di importo massimo complessivo pari a 140.000 euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuta alla CCSE.

Termine

Le attività dovranno essere completate entro il 31 dicembre 2016.

Criteri di selezione

In caso di più richieste di finanziamento in concorrenza, la selezione avverrà considerando il progetto che aggrega il maggior numero di associazioni di consumatori; in caso di parità, considerando il progetto che presenta il migliore rapporto tra importo del finanziamento richiesto e numero complessivo di discenti.

Spese ammissibili

Sono ammesse al rimborso le spese direttamente imputabili alla realizzazione delle attività di formazione indicate nei progetti, ed effettivamente sostenute, per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento, limitatamente a:

- a) servizi resi dall'operatore professionale della formazione (progettazione, docenza, tutorship, produzione di materiale didattico, fruizione di strumenti multimediali per la formazione a distanza);
- b) spese per la disponibilità di aule;
- c) spese di viaggio e vitto dei discenti;
- d) organizzazione, coordinamento e spese generali, nella misura massima del 10% del finanziamento richiesto.

Ogni altra spesa non compresa nei precedenti punti è esclusa dal finanziamento.

I soggetti attuatori dovranno inoltre presentare autocertificazione attestante 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.

4. Promozione dell'accesso ai bonus (PAB)

Oggetto

Realizzazione, nel biennio 2015-2016, di un numero minimo complessivo di 60 incontri territoriali dedicati all'informazione sull'applicazione dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale (*bonus*).

Soggetti attuatori

Gruppi di associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo che svolgono attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas, in numero minimo di cinque associazioni.

Destinatari

Gli incontri dovranno essere rivolti agli operatori locali di istituzioni, enti e organizzazioni senza fini di lucro che operano con finalità socio-assistenziali che, in ragione dell'attività svolta, siano in grado di svolgere un ruolo di propagazione mirata dell'informazione in merito al regime dei bonus e di promozione attiva dell'accesso ai bonus medesimi da parte dei potenziali beneficiari.

Contenuti

Gli incontri dovranno avere ad oggetto almeno i seguenti argomenti:

- *i bonus*: cosa sono, chi ne ha diritto, come e da chi sono gestiti, quanto valgono;
- *ottenere i bonus*: come si svolge l'iter della pratica, come reperire dati e documenti, come compilare e inoltrare la richiesta e verificarne l'esito, bonus e Carta Acquisti;
- *fruire dei bonus*: come e quando vengono erogati, cosa succede in caso di variazioni relative al beneficiario o alla fornitura;
- *rinnovare i bonus*: come si svolge l'iter del rinnovo, come e quando presentare la richiesta, come compilare e reperire dati e documenti;
- *problemi e soluzioni*: come fruire dei canali di informazione e documentazione, come verificare le posizioni individuali, come segnalare e risolvere problemi.

Gli incontri dovranno essere gestiti da esperti adeguatamente informati sulle tematiche trattate; la trattazione dovrà essere orientata a un approccio *problem-solving*, prevedendo ampi spazi dedicati all'analisi delle casistiche più frequenti e al coinvolgimento attivo dei partecipanti.

La divulgazione potrà essere integrata dalla diffusione di materiale informativo e documentale, anche in formato elettronico, relativo agli argomenti trattati.

Realizzazione

La realizzazione delle attività è affidata mediante la selezione di un unico progetto.

Le proposte progettuali dovranno prevedere una distribuzione uniforme sull'intero territorio nazionale del numero complessivo di incontri previsti; in particolare, gli incontri dovranno essere distribuiti su base regionale tenendo conto dell'entità della popolazione residente e prevedendo in ogni caso almeno un incontro nel territorio di ogni Regione e non più di due incontri nel territorio del medesimo Comune.

Le proposte progettuali dovranno inoltre dettagliare la metodologia e gli strumenti previsti per la valutazione della qualità percepita e dell'impatto prodotto dai singoli incontri in relazione alle attività attinenti i *bonus* svolte o programmate dai singoli partecipanti o dai relativi enti di appartenenza.

Risorse

Per la realizzazione delle attività connesse al progetto è prevista una spesa di importo massimo complessivo pari a 180.000 euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuta alla CCSE.

Termine

Le attività dovranno essere completate entro il 31 dicembre 2016.

Criteri di selezione

In caso di più richieste di finanziamento in concorrenza, la selezione avverrà considerando il progetto che aggrega il maggior numero di associazioni di consumatori; in caso di parità, considerando il progetto che presenta il migliore rapporto tra importo del finanziamento richiesto e numero di incontri programmati.

Spese ammissibili

Sono ammesse al rimborso le spese direttamente imputabili alla realizzazione delle attività di divulgazione indicate nei progetti, ed effettivamente sostenute, per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento, limitatamente a:

- a) spese per la disponibilità delle sedi degli incontri;
- b) compenso e rimborso spese (limitatamente a viaggio e vitto) per i relatori;
- c) produzione del materiale informativo e documentale;
- d) organizzazione, coordinamento e spese generali, nella misura massima del 10% del finanziamento richiesto.

Ogni altra spesa non compresa nei precedenti punti è esclusa dal finanziamento.

I soggetti attuatori dovranno inoltre presentare autocertificazione attestante 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.

Rendicontazione ed erogazioni

L'erogazione del finanziamento è riconosciuta in relazione al completamento di ciascun singolo incontro, ed è subordinata:

- alla verifica della rendicontazione contabile, presentata a titolo di saldo definitivo, attestante le spese effettivamente sostenute;
- alla presentazione di un resoconto dettagliato sull'attività svolta, comprensivo degli elementi di valutazione dell'impatto prodotto e della qualità percepita dell'evento. In particolare, per ogni incontro dovrà essere prodotto l'elenco nominativo, completo dei relativi recapiti e punti di contatto, di istituzioni, enti e organizzazioni invitate, specificando i partecipanti effettivi, il relativo bacino di utenza, nonché copia del materiale informativo diffuso in relazione all'incontro.

Saranno riconosciute tre erogazioni a titolo di acconto delle quali la prima, di importo pari al 25% dell'importo del finanziamento richiesto, sarà corrisposta in seguito all'aggiudicazione del progetto, e le successive, corrisposte con cadenza semestrale, di importo pari al 30% dell'importo del finanziamento richiesto o, se inferiore, al valore delle spese effettivamente sostenute nel semestre precedente e correttamente rendicontate.

Verifiche

Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori in fase di erogazione dei fondi, la CCSE e l'Autorità potranno svolgere ogni attività di verifica in itinere delle attività oggetto di finanziamento, sia in relazione all'effettivo svolgimento degli incontri e alla realizzazione delle altre attività ad essi connesse, sia in relazione alle spese effettivamente sostenute dai soggetti attuatori. A tale scopo potranno, tra l'altro, formulare richieste di informazioni e di documenti ulteriori rispetto a quelli previsti ai fini dell'erogazione del finanziamento, alle quali il soggetto attuatore è tenuto a dare riscontro con la massima tempestività.

In termini generali, saranno valutati i seguenti parametri:

- numero di incontri effettivamente realizzati;
- numero e identità dei partecipanti per ogni incontro;
- valutazione della qualità degli incontri e dell'impatto prodotto.