

## Indirizzi alla Cassa per i servizi energetici e ambientali per l'attuazione di progetti a vantaggio dei consumatori

### 1. PROGETTO PFR (formazione sui servizi regolati dall'Autorità)

#### **Oggetto**

Realizzazione di un programma di durata triennale (2016-2018), per la formazione e l'aggiornamento del personale delle associazioni nazionali dei 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, di gas e del servizio idrico integrato.

Il programma prevede l'avvio delle attività di formazione relative al servizio idrico nel corso del primo anno, e l'avvio delle attività di formazione relativi ai servizi elettrico e gas a partire dal 2017.

#### **Realizzazione**

La realizzazione del progetto avverrà con il concorso di due distinti soggetti, che la CSEA individuerà mediante distinte procedure ad evidenza pubblica, e che agiranno in modo coordinato e complementare:

- un *soggetto formatore*, responsabile per la realizzazione delle attività di progettazione, realizzazione ed erogazione dei corsi di formazione;
- un *soggetto organizzatore*, responsabile per la realizzazione delle attività di programmazione, organizzazione, gestione logistica e operativa (calendario dei corsi, individuazione dei discenti, gestione organizzativa e logistica delle attività), monitoraggio e valutazione dell'impatto dei corsi.

#### **Risorse**

L'importo massimo complessivamente erogabile per la realizzazione delle attività di progetto è pari a 582.000 euro, composti da una quota pari a 200.000 euro quale importo massimo erogabile per le attività svolte dal soggetto formatore e una quota pari a 382.000 euro quale importo massimo erogabile per le attività svolte dal soggetto organizzatore.

#### **Attività didattica**

##### a) corsi di formazione

Si prevede la realizzazione nell'arco del triennio 2016-2018 di un numero minimo complessivo di 42 corsi.

I corsi potranno essere organizzati in modalità c.d. mista, prevedendo un opportuno *mix* di sessioni seminariali svolte in aula e di sessioni svolte a distanza (e-learning); il numero di discenti presenti a qualunque titolo alle sessioni in aula non dovrà essere superiore a 25 per ciascun modulo.

Per ciascuno dei settori di riferimento (elettrico, gas, idrico), I corsi sono articolati in tre tipologie: formazione base (sportellisti), formazione avanzata (conciliatori), formazione specialistica (esperti).

I percorsi formativi, strutturati in moduli didattici replicabili nel tempo, sono strutturati prevedendo, per ogni tipologia di corso:

- una parte propedeutica, relativa a struttura, organizzazione e funzionamento del settore oggetto del corso (elettrico / gas / idrico), regolazione dei mercati finali dell'energia per i consumatori, regimi di tutela dei consumatori in condizioni di disagio (*bonus*);
- una parte tematica, relativa alla trattazione più approfondita degli aspetti relativi a gestione dei reclami (corso di formazione base), soluzione extragiudiziale delle controversie (corso di formazione avanzata), tecniche di formazione (corso di formazione specialistica).

La durata minima complessiva di ciascun corso non dovrà essere inferiore alle 14 ore.

### b) soggetto formatore

La CSEA selezionerà, mediante procedura di gara, un soggetto che svolga professionalmente e prioritariamente attività di formazione dotato di adeguate risorse ed esperienza (soggetto formatore), al quale la medesima CCSE affiderà, mediante contratto di appalto, la progettazione, realizzazione ed erogazione dei corsi di formazione previsti dal progetto, incluso il materiale didattico, le esercitazioni, gli strumenti di monitoraggio dell'attività dei discenti e di valutazione dell'apprendimento.

La selezione sarà operata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

### c) rendicontazione ed erogazioni

Le modalità di rendicontazione delle attività effettivamente realizzate, ai fini dell'erogazione dei relativi compensi saranno definiti nel contratto di appalto stipulato tra la CSEA e il soggetto aggiudicatario, facendo riferimento al piano esecutivo definitivo delle attività di contratto predisposto dal soggetto formatore in esito all'aggiudicazione e approvato dalla CSEA, e prevedendo che al completamento di ciascuna delle fasi di attività previste da tale piano esecutivo definitivo il fornitore dovrà predisporre e sottoporre all'approvazione della CSEA un apposito report di consuntivazione contenente, a fronte della pianificazione, l'evidenza delle attività effettivamente svolte, degli output rilasciati o dello stato di avanzamento delle attività.

## **Attività organizzativa**

### a) programma di formazione

L'erogazione dei corsi potrà essere indicativamente articolata secondo il seguente schema:

- *servizio idrico integrato (periodo: 2016-2018)*: 20 repliche corso base; 8 repliche corso avanzato; 2 repliche corso specialistico;
- *servizi elettrico e gas (periodo: 2017-2018)*: 4 repliche corso base; 6 repliche corso avanzato; 2 repliche corso specialistico.

La partecipazione ai corsi di formazione in qualità di discente dovrà essere aperta a tutte le associazioni di consumatori interessate, prevedendo una ripartizione dei posti disponibili coerente con tale obiettivo.

Fatto salvo il numero complessivo di corsi erogabili, la programmazione definitiva sarà formalizzata su base annuale dal soggetto organizzatore.

### b) soggetto organizzatore

Il soggetto organizzatore è costituito da un gruppo 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 in materia di servizi regolati dall'Autorità, in

numero minimo di cinque associazioni, che designano al loro interno una associazione coordinatrice, e sarà selezionato dalla CSEA mediante avviso pubblico.

Ai fini della selezione, il gruppo di associazioni predispone in particolare:

- un piano operativo nel quale sono definiti tutti gli elementi rilevanti ai fini della programmazione didattica e della gestione organizzativa e logistica delle attività di formazione (in particolare: calendario dei corsi, individuazione dei discenti, gestione organizzativa e logistica delle attività, monitoraggio dell'attività svolta dai discenti e valutazione dell'impatto dei corsi);
- un bilancio previsionale dettagliato, nel quale siano descritte e quantificate separatamente le diverse voci di spesa ammesse al rimborso.

In caso di più gruppi concorrenti, la selezione sarà operata dalla CCSE in base al criterio della maggiore aggregazione di associazioni di consumatori e, in subordine, al criterio del migliore rapporto tra numero di discenti e importo del finanziamento richiesto.

### c) spese ammissibili, rendicontazione, erogazioni

Per spese relative all'attività di organizzazione ammesse al finanziamento si intendono, a titolo esaustivo:

- spese per l'affitto dell'aula;
- spese per il viaggio, il vitto e il pernottamento dei discenti; le medesime spese sono riconosciute per la presenza nelle sessioni residenziali di una risorsa con funzioni di tutor organizzativo;
- spese per l'eventuale riproduzione e diffusione del materiale didattico cartaceo;
- organizzazione, coordinamento e spese generali, nella misura massima del 10% del finanziamento richiesto.

Sarà riconosciuto il rimborso delle spese effettivamente sostenute e direttamente imputabili alla realizzazione delle attività previste, nei limiti indicati nel bilancio previsionale, per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento, unitamente a un resoconto dettagliato delle attività realizzate, comprensivo di una valutazione dell'impatto prodotto rispetto ai risultati attesi.

La rendicontazione dovrà avvenire con cadenza quadrimestrale decorrente dall'avvio del primo corso e dovrà comprendere, per ogni corso rendicontato, tutte le spese effettivamente sostenute.

Entro un termine non superiore al trentesimo giorno precedente l'avvio dei corsi la CSEA provvederà ad erogare in favore del soggetto organizzatore una quota pari al 10% del finanziamento richiesto, a titolo di acconto. In esito all'approvazione di ognuna delle successive rendicontazioni periodiche, la CSEA procederà alle relative erogazioni per la sola quota di spese rendicontate e approvate che risulti superiore al 12,5% del valore dell'acconto.

### **Verifiche e controlli**

Il soggetto organizzatore dovrà trasmettere senza ritardi all'Autorità o alla CSEA tutte le informazioni e i documenti che potranno essere richiesti in qualunque momento ai fini di verifica e controllo delle attività effettivamente svolte, e dovrà garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.

La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte ai requisiti di progetto, alla documentazione o alle informazioni fornite comporterà, tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento.

## 2. PROGETTO PCS/16 (sostegno alle conciliazioni paritetiche)

### **Definizioni**

- **Associazioni nazionali dei consumatori:** le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- **Autorità:** l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- **CSEA:** la Cassa per i servizi energetici e ambientali;
- **Cofinanziamento privato:** il contributo di cui all'articolo 141-ter, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo, che concorre alla formazione del contributo forfetario;
- **Contributo finanziario di soggetti terzi:** il contributo finanziario, diverso dal cofinanziamento privato, erogato da soggetti pubblici o privati alle associazioni nazionali di consumatori in relazione allo svolgimento delle attività rendicontate ai sensi del progetto;
- **Contributo forfetario:** il contributo riconosciuto in misura forfetaria alle associazioni nazionali dei consumatori in attuazione del progetto, che comprende l'eventuale cofinanziamento privato;
- **Procedure ADR paritetiche:** le procedure di negoziazione di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo, gratuite per il consumatore ed eseguite da un organismo inserito anche a tempo determinato nell'elenco degli organismi ADR dei settori di competenza dell'Autorità, di cui alla deliberazione 17 dicembre 2015, n. 620/2015/E/com;
- **Procedura ADR paritetica conclusa con esito positivo:** la singola procedura ADR paritetica svolta in conformità alle previsioni del relativo regolamento di conciliazione, in esito alla quale è stato perfezionato un verbale con valore di accordo transattivo, sottoscritto dalle parti in data certa;
- **Protocollo di intesa:** un accordo conforme ai requisiti di cui all'articolo 141-ter, comma 2, del Codice del consumo, per la soluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori nei settori dell'energia elettrica, del gas o del servizio idrico integrato, stipulato tra associazioni nazionali dei consumatori e imprese accreditate nell'anagrafica operatori dell'Autorità ai sensi della deliberazione GOP 35/08 o della deliberazione 347/2012/R/idr, o associazioni delle imprese medesime;
- **Regolamento di conciliazione:** la disciplina puntuale della procedura di negoziazione da applicarsi in attuazione di un Protocollo di intesa;
- **Risorse di progetto:** le risorse a valere sul fondo di cui all'articolo 11-bis del decreto legge n. 35/05 complessivamente disponibili per l'erogazione dei contributi forfetari, al netto del cofinanziamento privato .

### **Oggetto**

Riconoscimento alle associazioni nazionali dei consumatori, da parte della CSEA, di un contributo forfetario in relazione ai costi sostenuti per lo svolgimento di procedure ADR paritetiche concluse con esito positivo e relative a controversie dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato.

Sono escluse tutte le procedure diverse dalle procedure ADR paritetiche nonché le procedure ADR paritetiche diverse da quelle relative alle controversie dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato.

### **Condizioni**

Il contributo è riconosciuto esclusivamente in relazione alle procedure ADR paritetiche concluse con esito positivo, a condizione che:

- la procedura sia gratuita per il consumatore e il consumatore sia informato in merito al contributo forfetario riconosciuto all'associazione ai sensi del progetto e all'eventuale cofinanziamento privato o contributo finanziario di soggetti terzi;
- l'organismo abbia ricevuto il fascicolo completo della domanda di conciliazione nel periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2016;
- alla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda di conciliazione l'organismo risulti inserito, anche a tempo determinato, nell'elenco degli organismi ADR dei settori di competenza dell'Autorità, di cui alla deliberazione 17 dicembre 2015, n. 620/2015/E/com;
- l'avvio della procedura sia condizionato all'esito insoddisfacente per il consumatore di una procedura di reclamo all'impresa come disciplinata dalla regolazione di settore (risposta insoddisfacente dell'impresa, o mancata risposta decorsi i termini);
- la procedura sia conclusa con esito positivo entro i termini di cui all'articolo 141-*quater*, comma 3, lettera e), del Codice del consumo o, se migliorativi, entro i termini previsti dal Regolamento di conciliazione.

### **Risorse di progetto**

Le risorse massime di progetto a valere sul fondo di cui all'articolo 11-*bis* del decreto legge n. 35/05 complessivamente disponibili per l'erogazione dei contributi forfetari sono pari a 126.100 euro, al netto del cofinanziamento privato.

### **Contributo forfetario**

Il contributo forfetario complessivo è determinato nella misura di:

- 60 euro per ogni procedura ADR paritetica conclusa con esito positivo e svolta online;
- 80 euro per ogni procedura ADR paritetica conclusa con esito positivo e svolta tramite sportello fisico.

In presenza di cofinanziamento privato, i valori del contributo forfetario sopra indicati sono composti da una quota corrispondente al cofinanziamento privato e da una quota, calcolata per differenza, a valere sulle risorse di progetto; in assenza di cofinanziamento privato il medesimo valore del contributo forfetario è interamente a carico delle risorse di progetto.

In presenza di contributo finanziario di soggetti terzi, la quota di contributo forfetario a valere sulle risorse di progetto è ridotta in misura corrispondente al valore del contributo finanziario complessivamente erogato dai soggetti terzi.

### **Richiesta di erogazione del contributo**

Le richieste di erogazione del contributo forfetario devono essere presentate da singole associazioni nazionali dei consumatori.

Le richieste devono contenere i seguenti elementi:

- gli estremi identificativi dell'associazione e di un rappresentante legale;
- limitatamente alla prima richiesta e in ogni caso di variazioni successive: copia del protocollo di intesa e del relativo regolamento di conciliazione, indirizzo (URL) delle pagine internet sulla quale sono pubblicati gli elementi informativi di cui all'articolo 141-*quater* del Codice del consumo, copia del documento attraverso il quale il consumatore riceve l'informazione in merito al contributo forfetario riconosciuto

all'associazione ai sensi del progetto e all'eventuale cofinanziamento privato o contributo finanziario di soggetti terzi;

- un prospetto riepilogativo recante il numero complessivo di procedure concluse con esito positivo rendicontate, la loro suddivisione in base all'impresa controparte del consumatore e alla modalità di svolgimento della procedura (sportello fisico / online), l'importo totale degli eventuali contributi finanziari di soggetti terzi e l'importo totale del contributo forfetario richiesto;
- una autocertificazione del legale rappresentante dell'associazione attestante che, fatto salvo l'eventuale cofinanziamento privato documentato in sede di rendicontazione, per le attività rendicontate non sono mai stati richiesti né ottenuti, né verranno richiesti o accettati in futuro, contributi finanziari di soggetti terzi, ovvero copia della documentazione relativa alla richiesta, allo stanziamento o all'erogazione di contributi finanziari di soggetti terzi unitamente a copia della comunicazione con la quale l'associazione ha notificato al soggetto terzo erogatore di beneficiare del contributo forfetario riconosciuto ai sensi del progetto ;
- in caso di cofinanziamento privato, l'attestazione del versamento delle relative somme effettuato dall'impresa in conformità ai criteri e alle modalità definite dalla CSEA e indicate nell'avviso.

Per ogni richiesta dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- elenco nominativo dei consumatori a cui si riferiscono le procedure rendicontate, con evidenza dell'impresa controparte, della modalità di svolgimento della procedura (sportello fisico / online) e dell'entità di eventuali contributi finanziari di soggetti terzi;
- copia di ogni verbale di conciliazione e dell'eventuale mandato a transigere conferito dal consumatore, qualora quest'ultimo non sottoscriva personalmente il verbale;
- per ogni verbale di conciliazione: attestazione dell'organismo ADR contenente i dati relativi alle parti coinvolte, alla sussistenza dei presupposti per l'avvio della procedura (protocollo aziendale in ingresso del reclamo e in uscita della risposta motivata o, in alternativa, indicazione di mancata risposta) e allo svolgimento della procedura (protocollo in ingresso della domanda di conciliazione e, se ricevuta in data successiva, della documentazione a completamento del fascicolo; termine ultimo per la conclusione della procedura calcolato ai sensi del Regolamento di conciliazione; data di conclusione con esito positivo della procedura).

Le associazioni parti del medesimo protocollo di intesa possono presentare le richieste congiuntamente, tramite il relativo organismo ADR, a condizione che l'istanza congiunta includa la totalità delle procedure rendicontabili nel periodo di riferimento svolte nell'ambito del protocollo di intesa. In tal caso:

- l'istanza è presentata da un responsabile dell'organismo ADR e deve recare in allegato copia dell'incarico conferito in tal senso da tutte le associazioni parti del protocollo;
- il prospetto riepilogativo recante il numero complessivo di procedure rendicontate e l'elenco nominativo dei consumatori a cui si riferiscono le procedure rendicontate dovranno articolare i relativi dati in base all'associazione che ha assistito il consumatore;
- con l'istanza dovrà comunque essere prodotta da ogni associazione l'autocertificazione, ovvero la documentazione, relativa al contributo finanziario di soggetti terzi.

***Presentazione della richiesta***

Le richieste di ammissione al contributo dovranno essere presentate con cadenza trimestrale entro l'ultimo giorno lavorativo del mese successivo al trimestre di riferimento e dovranno riguardare tutte le procedure concluse con esito positivo nel trimestre di riferimento.

Le procedure non rendicontate nel trimestre di riferimento o le richieste pervenute oltre il termine per la loro presentazione non saranno ammesse al finanziamento.

***Erogazione del contributo***

L'erogazione dei contributi avverrà entro 45 giorni dai termini trimestrali di rendicontazione, fino all'esaurimento delle risorse di progetto.

In caso di esaurimento delle risorse di progetto la loro erogazione sarà ripartita pro quota tra tutte le procedure rendicontate al relativo termine trimestrale, fatta salva l'erogazione integrale per tutta la durata del progetto dell'eventuale cofinanziamento privato effettivamente versato dalle imprese.

***Verifiche e controlli***

Le associazioni beneficiarie dovranno trasmettere senza ritardi all'Autorità o alla CSEA tutte le informazioni e i documenti che potranno essere loro richiesti in qualunque momento ai fini di verifica e controllo dell'attività effettivamente svolta, e dovranno garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.

La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte ai requisiti di progetto, alla documentazione o alle informazioni fornite comporterà, tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento.

### 3. PROGETTO PQS/16 (qualificazione sportelli territoriali)

#### **Definizioni**

- **Associazioni nazionali dei consumatori:** le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- **Autorità:** l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- **CSEA:** la Cassa per i servizi energetici e ambientali;
- **Progetto PQS/15:** il progetto per la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori per l'anno 2015, di cui all'avviso pubblicato sul sito internet della CSEA;

#### **Oggetto**

Prosecuzione nell'anno 2016 delle attività di qualificazione dei punti di contatto (sportelli territoriali) delle associazioni nazionali dei consumatori di cui al progetto PQS/15, prevedendo una rimodulazione delle attività di progetto come indicato nell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 599/2015/E/com.

#### **Condizioni**

L'attuazione del progetto PQS/16 è confermata in capo al medesimo soggetto attuatore del progetto PQS/15, fatte salve eventuali associazioni rinunciatarie, previa formale accettazione resa tramite l'associazione coordinatrice, con forme, contenuti e modalità analoghe a quelle previste dal progetto PQS/15.

Il soggetto attuatore potrà includere ulteriori associazioni nazionali dei consumatori in relazione all'incremento del numero di sportelli qualificati.

Le condizioni non oggetto di rimodulazione ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 599/2015/E/com replicheranno le condizioni per la realizzazione del progetto PQS/15.

#### **Risorse**

L'importo massimo erogabile per la realizzazione delle attività di progetto è pari a 455.900 euro.

#### **Sportelli qualificati**

Il progetto riguarda la qualificazione di una rete di punti di contatto costituita da 26 sportelli territoriali, che dovrà includere almeno gli sportelli già attivi nell'ambito del progetto PQS/15 che nell'arco dei primi 10 mesi del 2015 abbiano registrato mediamente più di 2 contatti/settimana, e sportelli di nuova attivazione che risultino operare con livelli di qualità, efficacia e tracciabilità paragonabili a quelli offerti dagli sportelli territoriali qualificati ai sensi del medesimo progetto PQS/15.

Tutti gli sportelli facenti capo a eventuali associazioni rinunciatarie da sportelli di nuova attivazione facenti capo ad altre associazioni.

Non potrà in ogni caso essere attivato più di uno sportello nel territorio del medesimo comune, con l'eccezione del territorio delle città metropolitane di Roma Capitale, Milano e Napoli, nelle quali è ammessa l'attivazione di un numero massimo di quattro sportelli.

L'individuazione dei 26 sportelli qualificati, nel rispetto dei criteri indicati nell'avviso, è affidata al soggetto attuatore che, in sede di accettazione, dovrà produrre adeguata documentazione attestante la capacità operativa in termini di qualità, efficacia e

tracciabilità del servizio fornito ai consumatori, degli sportelli di nuova attivazione, che includa un resoconto delle attività di assistenza e informazione ai consumatori svolta nell'arco del 2015 basato su contenuti analoghi a quelli richiesti per la rendicontazione di dettaglio ai fini del progetto PQS/15.

### **Spese ammissibili**

Sono ammesse a rimborso, alle medesime condizioni previste per il progetto PQS/15, le spese effettivamente sostenute e documentate relative al personale qualificato appositamente dedicato all'attività di sportello, al personale eventualmente dedicato ad attività di coordinamento e supporto tecnico-operativo, alla manutenzione evolutiva delle soluzioni informatiche per la gestione delle attività svolta dagli sportelli e la relativa rendicontazione, alla pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi offerti dagli sportelli, in misura non superiore al 5% dell'importo del finanziamento massimo richiesto, e ai costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali, in misura non superiore al 10% dell'importo del finanziamento massimo richiesto.

### **Rendicontazione, erogazione dei rimborsi, verifiche e controlli**

Le condizioni relative alla rendicontazione delle attività svolte, all'erogazione dei rimborsi e alle attività di verifica e controllo da parte dell'Autorità e della CSEA saranno definite in analogia a quanto previsto per le attività di cui al progetto PQS/15.