

Criteria per il finanziamento di attività di formazione e aggiornamento finalizzate all'attuazione di protocolli di intesa in materia di procedure conciliative tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas

1. Oggetto

- 1.1. Il presente bando stabilisce i criteri per il finanziamento, anche parziale, da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) di attività di formazione e aggiornamento 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 nell'elenco di cui all'articolo 137 del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Protocolli di intesa).
- 1.2. Le attività di cui al punto 1.1, già realizzate o da realizzare entro il 31 marzo 2010, sono rivolte al personale individuato dalle Associazioni di consumatori per lo svolgimento delle procedure conciliative, e consistono in:
- a) realizzazione, sulla base di un solo progetto conforme ai requisiti indicati al successivo punto 3, di un numero massimo di quattro corsi di aggiornamento, rivolti alla generalità dei conciliatori che hanno già fruito di attività formative finanziate dall'Autorità ai sensi della delibera 23 febbraio 2007, n. 35/07, e successive modifiche e integrazioni (di seguito: delibera n. 35/07);
 - b) realizzazione, sulla base di progetti conformi ai requisiti indicati al successivo punto 4, di un numero massimo di quattro corsi di formazione di primo livello, rivolti prioritariamente a soggetti che non hanno fruito di attività formative finanziate dall'Autorità ai sensi della delibera n. 35/07, in esito all'estensione ad ulteriori aree del territorio nazionale di Protocolli già sottoscritti o alla sottoscrizione di nuovi Protocolli.

2. Richiesta di ammissione al finanziamento

- 2.1. La richiesta di ammissione al finanziamento dei progetti per la realizzazione delle attività di cui al precedente punto 1.2, può essere presentata da:
- a) Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
 - b) Associazioni senza fine di lucro con competenze specifiche nel campo della formazione e della conciliazione.
- 2.2. La richiesta deve essere presentata secondo le modalità indicate al successivo punto 5, e deve contenere i seguenti elementi:
- a) denominazione e recapiti del soggetto richiedente, responsabile per la realizzazione dei progetti e per la rendicontazione prevista dal successivo punto 8, specificando il nominativo e i recapiti di un referente di progetto;
 - b) indicazione sintetica delle attività previste e dei tempi di realizzazione;

- c) importo complessivo della spesa prevista per la realizzazione dei corsi e importo del finanziamento complessivamente richiesto all'Autorità;
- d) 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;
- e) per le sole Associazioni senza fini di lucro di cui al precedente punto 2.1, lettera b), copia dello statuto dell'Associazione, elenco dei soci, indicazione delle competenze specifiche nel campo della formazione e della conciliazione.

3. Progetto per la realizzazione di quattro corsi di aggiornamento

3.1. Il progetto relativo alla realizzazione dei corsi di aggiornamento di cui al punto 1.2, lettera a), contiene:

- a) un'autocertificazione recante l'indicazione dell'incarico a svolgere l'attività di aggiornamento ricevuto dalle Associazioni di consumatori firmatarie dei Protocolli d'intesa, in numero non inferiore a tre, e con riferimento ad almeno due diversi Protocolli d'intesa;
- b) una descrizione dettagliata delle attività previste, che dovranno in ogni caso essere avviate non oltre il 31 marzo 2010, specificando i tempi e le modalità di realizzazione dei corsi, gli obiettivi perseguiti e i risultati attesi in relazione allo svolgimento delle procedure conciliative ed il numero di partecipanti per ogni corso compreso tra un massimo di 25 ed un minimo di 15;
- c) il programma del corso;
- d) un bilancio previsionale dettagliato, nel quale siano indicate separatamente le diverse voci di spesa previste;
- e) l'importo del finanziamento richiesto all'Autorità, specificando se per il medesimo progetto sono stati richiesti o ottenuti contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati;
- f) l'impegno a riservare a una quota dei posti disponibili a conciliatori attivi all'interno di altri Protocolli d'intesa che hanno già fruito di attività formative finanziate dall'Autorità ai sensi della delibera 23 febbraio 2007, n. 35/07, e successive modifiche e integrazioni (di seguito: delibera n. 35/07).

4. Progetto per la realizzazione di corsi di formazione di primo livello

4.1. Il progetto relativo alla realizzazione di corsi di formazione di primo livello di cui al punto 1.2, lettera b), contiene, per ciascuno dei corsi:

- a) l'indicazione del Protocollo di intesa di cui al punto 1.1 e del relativo Regolamento di conciliazione, delle controparti e della data di stipulazione;
- b) un'autocertificazione recante l'indicazione dell'incarico ricevuto dalle parti firmatarie del Protocollo a svolgere l'attività di formazione di primo livello;
- c) il programma di attivazione territoriale delle procedure conciliative;

- d) l'indicazione del numero di clienti finali per i quali sarà disponibile la procedura di conciliazione e la stima del numero di controversie/anno che saranno sottoposte a conciliazione;
 - e) una descrizione dettagliata delle attività previste, che dovranno in ogni caso essere avviate non oltre il 31 marzo 2010, specificando i tempi e le modalità di realizzazione dei ciascun corso, gli obiettivi perseguiti in relazione all'attivazione delle procedure conciliative ed i risultati attesi;
 - f) il programma di ciascun corso;
 - g) l'elenco nominativo e la qualifica dei destinatari della formazione, in numero non superiore a 25 per ciascun corso, dando separata evidenza del personale delle imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica o gas eventualmente coinvolto nella formazione e specificando per ciascun nominativo i corsi finanziati dall'Autorità ai sensi della delibera n. 35/07 eventualmente già fruiti;
 - h) un bilancio previsionale dettagliato, nel quale siano indicate separatamente le diverse voci di spesa previste;
 - i) l'importo del finanziamento richiesto all'Autorità, specificando se per il medesimo progetto sono stati richiesti o ottenuti contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati.
- 4.2. Al progetto sono allegati, per ciascun corso, copia del Protocollo di intesa di riferimento e del relativo Regolamento di conciliazione.

5. Modalità per la presentazione delle richieste

- 5.1. Le richieste di ammissione al finanziamento di cui al precedente paragrafo 2, complete di tutti gli allegati, devono essere inviate entro il 30 settembre 2009 a mezzo raccomandata A/R indirizzata all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, Direzione Consumatori e Qualità del Servizio, piazza Cavour 5, 20121 Milano.
- 5.2. Per la determinazione della data di invio fa fede il timbro postale di spedizione.
- 5.3. Le richieste di ammissione al finanziamento di cui al precedente paragrafo 2 verranno valutate solo successivamente alla scadenza del termine di cui al punto 5.1.

6. Spese ammissibili al finanziamento

- 6.1. Sono ammesse al finanziamento le sole spese attribuibili alla formazione del personale designato dalle Associazioni dei consumatori e direttamente imputabili alla realizzazione delle attività finalizzate allo svolgimento delle procedure conciliative, indicate nei progetti, ed effettivamente sostenute, per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento da parte del soggetto responsabile per la loro realizzazione.
- 6.2. I costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali sono riconosciuti nella misura massima del 10% delle restanti spese ammissibili.

- 6.3. Qualora tra i destinatari dei corsi di formazione di cui al punto 1.2, lettera b), figurì personale già destinatario di formazione nell'ambito di progetti precedentemente finanziati dall'Autorità, la Commissione di cui al successivo punto 7.2 valuterà i contenuti del programma formativo, ai fini dell'eventuale esclusione delle spese attribuibili a tale personale dal finanziamento da accordare ai sensi del precedente punto 6.1.
- 6.4. Ogni altra spesa non compresa nel precedente punto 6.1 è esclusa dal finanziamento.

7. Ammissione al finanziamento

- 7.1. L'ammissione al finanziamento è riservata alle attività realizzate successivamente al 1° giugno 2009 ed entro il 31 marzo 2010.
- 7.2. Scaduto il termine di cui al precedente punto 5.1 per la presentazione delle richieste di ammissione al finanziamento, la Commissione istituita con determinazione del Direttore Generale 4 maggio 2007, n. 26/07 ai sensi del punto 6.2 dell'Allegato A alla delibera 23 febbraio 2007, n. 35/07, procede alla verifica della rispondenza delle richieste e dei relativi progetti ai requisiti previsti dal presente bando.
- 7.3. In caso di presentazione da parte di diversi soggetti di richieste concorrenti per l'attività di cui al punto 1.2, lettera a), la Commissione di cui al precedente punto 7.2 individua la richiesta da ammettere al finanziamento in base:
- a) al maggior numero di Associazioni di consumatori firmatarie dei Protocolli di intesa di cui al precedente punto 1.1 aderenti al progetto in base all'incarico dato al soggetto richiedente ed al numero di Protocolli che hanno aderito;
 - b) in caso di parità, al migliore rapporto tra l'importo del finanziamento richiesto all'Autorità e il numero dei destinatari della formazione designati dalle Associazioni di consumatori.
- 7.4. Per i corsi di formazione di primo livello di cui al precedente punto 1.2, lettera b), è ammesso il finanziamento di un solo corso per Protocollo d'intesa. La mancata attivazione delle procedure conciliative entro 90 giorni dalla realizzazione delle attività di formazione ammesse al finanziamento ai sensi del presente bando comporta la mancata erogazione del finanziamento.
- 7.5. In caso di presentazione di richieste per l'attività di cui al punto 1.2, lettera b), per un numero di corsi di formazione complessivamente superiore a quattro, la Commissione di cui al precedente punto 7.2 individua le richieste da ammettere al finanziamento in base al valore più elevato del punteggio P , ottenuto per ciascuna richiesta applicando la formula:

$$P = \frac{Pa + Pb}{Pc} \times 100$$

dove:

- Pa è pari a 3 punti per ogni Associazione di consumatori firmataria del Protocollo di intesa di cui al precedente punto 1.1 rilevante ai fini del progetto;

- *P_b* è pari a 5 punti se il numero di clienti finali per i quali è disponibile la procedura di conciliazione è inferiore a 100.000; pari a 10 punti se il numero di clienti finali per i quali è disponibile la procedura di conciliazione è compreso tra 100.000 e un milione; pari a 15 punti se il numero di clienti finali per i quali è disponibile la procedura di conciliazione è superiore a un milione;
 - *P_c* è pari al rapporto tra l'importo del finanziamento richiesto all'Autorità e il numero dei destinatari della formazione designati dalle Associazioni di consumatori.
- 7.6. L'ammissione al finanziamento, anche in misura inferiore all'importo richiesto e in ogni caso entro il limite massimo delle risorse finanziarie disponibili, è comunicata dal Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio al soggetto richiedente mediante raccomandata A/R, inviata all'indirizzo indicato ai sensi del precedente punto 2.2, lettera a).
- 7.7. Con le stesse modalità indicate al precedente punto 7.6 sono comunicati il definitivo rigetto della richiesta di ammissione al finanziamento e le relative motivazioni.

8. Rendicontazione ed erogazione del finanziamento

- 8.1. Ai fini dell'erogazione del finanziamento, il soggetto responsabile per la realizzazione dell'attività predispone e trasmette all'Autorità, con riferimento a ciascuno dei corsi realizzati:
- a) una rendicontazione dettagliata delle spese ammissibili al finanziamento ed effettivamente sostenute, ai sensi del precedente paragrafo 6;
 - b) copia della documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento dei beni e dei servizi di cui al paragrafo 6 da parte del soggetto responsabile per la realizzazione delle attività;
 - c) un resoconto dettagliato dell'attività svolta, comprensivo di una valutazione dell'impatto delle attività svolte rispetto ai risultati attesi;
 - d) per ciascuno dei corsi di formazione di cui al punto 1.2., lettera b), un'autocertificazione rilasciata dalle controparti del Protocollo di intesa attestante l'avvenuta attivazione delle procedure conciliative, corredata dall'indicazione degli strumenti utilizzati per informare i clienti finali della disponibilità delle procedure conciliative medesime.
- 8.2. L'erogazione del finanziamento, che in ogni caso non potrà superare l'importo del finanziamento richiesto, indicato rispettivamente ai sensi dei precedenti punti 3.1, lettera g), e 4.1, lettera i), avverrà in seguito al ricevimento ed alla verifica da parte dell'Autorità di tutta la documentazione indicata al precedente punto 8.1.