

Indirizzi alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico per la definizione del bando inerente il Progetto per la qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori (PQS) come da Decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 23 dicembre 2009.

Il Progetto per la qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori (PQS), di durata biennale da concludersi entro il 31 dicembre 2012, prevede una spesa complessiva di euro 1.300.000,00.

OGGETTO

Il Progetto, che si sviluppa su base biennale con termine delle attività al 31 dicembre 2012, ha la finalità di promuovere la qualificazione di sportelli fisici e di call center gratuiti per chiamate da rete fissa 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 in grado di amplificare e divulgare maggiormente le iniziative e gli strumenti messi in campo a tutela dei consumatori di energia elettrica e gas, anche tramite siti internet delle Associazioni 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 l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità).

In ogni caso, è obbligatoria la previsione, all'interno di ogni Progetto presentato dai soggetti attuatori, della presenza di almeno un call center gratuito per chiamate da rete fissa che affianchi e supporti l'attività degli sportelli fisici.

Per ognuno dei singoli call center oggetto di qualificazione, qualora dotati di albero fonico, dovrà essere prevista almeno al primo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore qualificato a rispondere per il settore dell'energia elettrica e del gas.

DESTINATARI

- Associazioni dei consumatori iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti (CNCU);
- Gruppi di Associazioni iscritte al CNCU.

Sono ammessi alla selezione i progetti definiti dai destinatari di cui sopra che dispongano:

- a) di uno o più sportelli fisici in uno o più capoluoghi di provincia ciascuno dei quali dotati di contatto telefonico da rete fissa;
- b) di un sito internet.

Il progetto presentato dovrà inoltre prevedere almeno un punto di contatto telefonico (call center) a livello nazionale accessibile gratuitamente da rete fissa.

RISULTATI ATTESI

Il progetto è dimensionato sulla qualificazione di circa 40 sportelli fisici da effettuarsi nell'arco temporale di un biennio e comunque entro il 31 dicembre 2012 già operanti alla data di presentazione del progetto e preferibilmente distribuiti su tutto il territorio nazionale. 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 di energia elettrica o gas.

Il progetto dovrà inoltre prevedere un piano di formazione del personale dedicato all'attività di sportello, tramite la progettazione e lo svolgimento di specifici corsi di formazione sul settore dell'energia elettrica e del gas di durata non inferiore a 30 ore, a partire dall'Atlante dei diritti del consumatore predisposto dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas o dalle Guide eventualmente predisposte dalle Associazioni partecipanti sulla base dello stesso Atlante.

L'attivazione del servizio di cui alle precedenti lettere a), b) e c), dovrà essere assicurata da parte dei soggetti beneficiari entro trenta giorni solari dal termine delle singole attività di qualificazione e di formazione, così come definite nei Progetti presentati, per

ogni singolo sportello territoriale che dovrà comunque avvenire entro e non oltre centoventi giorni dall'aggiudicazione del Progetto.

Il Progetto deve prevedere 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) bonus elettrico e bonus gas;
 - (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 con formazione specifica nel settore elettrico e/o gas che dovranno garantire un numero settimanale di almeno 20 ore di servizio.

Il progetto dovrà inoltre prevedere un piano di formazione del personale dedicato all'attività di call center, tramite la progettazione e lo svolgimento di specifici corsi di formazione sul settore dell'energia elettrica e del gas di durata non inferiore a 30 ore, a partire dall'Atlante dei diritti del consumatore predisposto dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas o dalle Guide eventualmente predisposte dalle Associazioni partecipanti sulla base dello stesso Atlante..

L'attivazione del servizio di call center dovrà essere assicurata da parte dei soggetti beneficiari entro trenta giorni solari dal termine delle singole attività di qualificazione e di formazione specificamente dedicate agli operatori del call center, così come definite nei Progetti presentati, che dovrà comunque avvenire entro e non oltre centoventi giorni dall'aggiudicazione del Progetto.

La mancata attivazione, anche parziale, dei servizi degli sportelli fisici per il settore dell'energia elettrica e del gas e/o del call center, nonché la mancata disponibilità del personale individuato nel progetto, comporta la mancata erogazione del finanziamento.

Il progetto dovrà indicare inoltre la pubblicizzazione del call center attraverso strumenti di informazione gratuita ed a massima diffusione oltre che mediante il sito internet di ciascuna delle Associazioni dei consumatori proponenti.

RISORSE FINANZIARIE

Per lo svolgimento delle attività connesse al presente progetto (PQS) è prevista una spesa complessiva di euro 1.300.00,00.

Nel caso si verifichi una mancata realizzazione totale o parziale delle attività di progetto oggetto di finanziamento, CCSE richiederà ai soggetti attuatori la restituzione dei fondi (integrale o parziale) eventualmente anticipati comprensiva degli interessi legali.

SPESE AMMISSIBILI

- a) Sono ammesse al finanziamento le sole spese attribuibili alla qualificazione, all'attivazione ed al funzionamento del call center e degli sportelli fisici nonché alla formazione del relativo personale da qualificare indicate nel progetto 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.
- b) Per le attività di formazione del personale, le spese ammissibili sono:
 - (i) spese per l'affitto dell'aula;
 - (ii) spese per il viaggio, il pernottamento e vitto dei partecipanti e dei docenti;
 - (iii) spese per il materiale didattico;
 - (iv) compenso dei docenti;
- c) i costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali sono riconosciuti nella misura massima del 10% delle spese ammissibili di cui ai precedenti punti a) e b).
- d) Ogni altra spesa non compresa nei precedenti punti a), b) e c) è esclusa dal finanziamento.

Alla domanda di partecipazione dovrà essere allegata autocertificazione del legale rappresentante attestante che per il progetto presentato ai sensi del presente bando 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.

CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il Progetto dovrà essere aggiudicato alla migliore offerta progettuale definita sulla base dei seguenti elementi e pesi:

- a) Prezzo, per un peso pari al 60% del totale dei punti assegnabili;
- b) Qualità del progetto, per un peso pari al 40% dei punti assegnabili.

Per la valutazione della qualità del progetto e l'attribuzione del relativo punteggio si dovrà tener conto delle seguenti caratteristiche preferenziali:

- 1) valorizzazione dell'aggregazione fra più soggetti destinatari in termini di numerosità;
- 2) valorizzazione dei progetti per i quali è prevista la qualificazione di call center già esistente, rispetto a progetti che ne prevedano l'attivazione "ex novo";
- 3) valorizzazione del numero degli sportelli territoriali da qualificare previsti dal progetto in misura superiore a 40;
- 4) valorizzazione del numero di ore di apertura settimanale dello sportello fisico con operatori con formazione specifica nel settore elettrico e/o gas superiore a 20 ore e non superiore a 40 ore.
- 5) valorizzazione del numero di operatori con formazione specifica nel settore elettrico e/o gas del call center superiore a due;
- 6) valorizzazione delle ore di servizio del call center nei giorni feriali e nella fascia oraria 8.00 – 17.00, per un numero settimanale di servizio compreso fra un minimo di 20 ore ed un massimo di 40 ore.

VERIFICA DEI RISULTATI

Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori in fase di erogazione dei fondi, l'Autorità e la CCSE si riservano di svolgere attività di verifica delle attività oggetto di finanziamento, in relazione all'effettivo svolgimento dei corsi di formazione ed al concreto sviluppo di tutte le attività previste dal Progetto.

Per le attività di verifica delle attività finanziate, che potranno essere svolte anche in loco, l'Autorità potrà avvalersi del supporto operativo della Guardia di Finanza, dandone adeguata informazione a CCSE.