

**Selezione per il finanziamento di un Progetto per la Qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori per l'anno 2014 (PQS/14) come da Decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 4 dicembre 2013 e deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 492/2013/E/com e 595/2013/E/com.**

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 18 novembre 1995, n. 270, Supplemento Ordinario n. 136;
- l'art. 11-bis del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n. 80 e s.m.i., recante *“Disposizioni urgenti nell'ambito del Piano di azione per lo sviluppo economico, sociale e territoriale. Delege al Governo per la modifica del codice di procedura civile in materia di processo di cassazione e di arbitrato nonché per la riforma organica della disciplina delle procedure concorsuali”*, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 14 maggio 2005, n. 111-Supplemento Ordinario n. 91;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”*, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 8 ottobre 2005, n. 235 - Supplemento Ordinario n. 162 ;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 28 dicembre 2007, n. 300, Supplemento Ordinario n. 285;
- il DM 4 dicembre 2013, con cui il Ministro ha approvato le proposte formulate dall'Autorità con deliberazione 492/2013/E/com;
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: CCSE);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) 492/2013/E/com, recante *“Proposta al Ministro dello Sviluppo Economico relativa al finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas”*;
- la deliberazione dell'Autorità 595/2013/E/com, recante *“Indirizzi alla Cassa conguaglio per il settore elettrico per l'attuazione del progetto inerente la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni dei consumatori per l'anno 2014 (PQS/14)”*;
- la comunicazione del Direttore della Direzione Generale per il mercato del 6 dicembre 2013 con cui è stato disposto a favore della CCSE un impegno di spesa per l'ammontare complessivo di 308.204,00 euro;
- il Bando PQS/bis pubblicato sul sito CCSE;

Considerato che:

- con deliberazione 492/2013/E/com l’Autorità ha proposto al Ministro dello Sviluppo Economico di approvare le proposte relative a Progetti a vantaggio dei consumatori, di cui all’Allegato A della medesima delibera, specificando che le risorse per il finanziamento dei progetti siano da allocare con priorità al progetto indicato come PQS/14;
- in relazione al Progetto PQS, l’Autorità nella medesima delibera ha proposto:
  - il rinnovo per l’anno 2014 (PQS/14), per una spesa complessiva massima pari a 635.000 euro per l’anno 2014, al lordo del contributo per le attività di gestione in favore della Cassa nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti, corrispondente a € 19.050,00;
  - la rimodulazione di tale progetto che prevede alcune modifiche (punti da a) ad f) del punto 2.B dell’Allegato A);
- con la suddetta proposta, l’Autorità ha inteso assicurare per l’anno 2014 la continuità delle attività in corso di svolgimento in base al progetto PQS, attivato nel 2011, ridimensionando il numero minimo di sportelli previsti dal progetto, confermando la quota di risorse destinate ad attività promozionali e definendo criteri minimi di rendicontazione dell’attività operativa svolta dai punti di contatto;
- con deliberazione 595/2013/E/com, l’Autorità ha stabilito che la CCSE predisponga l’avviso pubblico per l’individuazione mediante procedura ad evidenza pubblica dei soggetti attuatori del progetto inerente la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni dei consumatori nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2014 (progetto PQS/14);
- il contributo effettivo destinato ai progetti di cui al presente bando sarà pari ad € 615.950,00.

## Articolo 1

### *Definizioni*

- **Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU:** Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell’elenco di cui all’art. 137, del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- **Autorità:** l’Autorità per l’energia elettrica il gas ed il sistema idrico istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **Call center:** sistema telefonico fisico, con o senza albero fonico, dotato di numero verde per chiamate gratuite da rete fissa, dedicato al ricevimento da parte dei consumatori di specifiche informazioni sulle tematiche in materia di energia elettrica e gas e contabilmente separato da altre attività eventualmente svolte;
- **Cassa:** la Cassa conguaglio per il settore elettrico, istituita con provvedimento del Comitato interministeriale prezzi 6 luglio 1974, n. 34;

- **CNCU:** il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituito dall'art. 136 del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- **Progetto PQS/14:** Progetto che ha la finalità di rinnovare per l'anno 2014 le attività previste da progetto PQS/bis ed in particolare la realizzazione di attività volte all'attivazione da parte delle associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, di canali di contatto qualificati (sportelli territoriali e call center nazionale) a beneficio dei consumatori di energia elettrica e gas;
- **Progetto PQS/bis:** il progetto per la qualificazione, nell'anno 2013, di canali di contatto (sportelli territoriali e call center nazionale) delle associazioni di consumatori facenti parte del CNCU, a beneficio dei consumatori di energia elettrica e gas, realizzato in base all'avviso pubblicato sul sito internet della Cassa;
- **Qualificazione call center:** iniziative finalizzate all'attivazione e/o implementazione di un servizio di risposta a chiamate telefoniche gratuite da rete fissa, per l'assistenza e la consulenza telefonica ai consumatori sulle tematiche energetiche;
- **Qualificazione sportelli fisici:** iniziative finalizzate all'integrazione e allo sviluppo delle attività informative e di assistenza dei consumatori presso gli sportelli delle Associazioni di consumatori iscritte al CNCU distribuite sul territorio nazionale ed aperte al pubblico.

## Articolo 2

### *Oggetto*

1. Il presente bando stabilisce i criteri per la selezione, da parte della Cassa, di un unico progetto, da realizzarsi, in continuità con il precedente Progetto PQS/bis, tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014, per l'attivazione di punti di contatto qualificati (sportelli fisici e call center) opportunamente individuati tra quelli già qualificati nell'ambito del Progetto PQS/bis, dotati di personale con adeguate conoscenze in tema di energia per la risposta ai 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, al fine di:
  - a. fornire informazioni utili ai consumatori per:
    - i. orientarsi fra le diverse offerte commerciali;
    - ii. 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.

2. Le attività di cui al comma 1, che dovranno essere svolte in continuità con le attività già svolte nell'ambito del progetto PQS/bis, e realizzate tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014, consistono in:
  - a. qualificazione degli sportelli territoriali già esistenti delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, in grado di:
    - i. assicurare un orario di apertura settimanale dello sportello territoriale di almeno 20 ore;
    - ii. 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;
    - iii. assicurare l'assistenza telefonica al consumatore per problemi insorti con il proprio fornitore di energia elettrica e gas.
  - b. qualificazione e/o attivazione di almeno un call center fisico, sottostante un numero verde per chiamate gratuite da rete fissa su tutto il territorio nazionale, costituito da almeno due operatori, che dovranno garantire un numero settimanale di almeno 20 ore di servizio (nei giorni feriali e nella fascia oraria tra le 8 e le 19). Il call center dovrà essere in grado di:
    - i. fornire informazioni utili ai consumatori di energia almeno per i seguenti argomenti:
      - venditori presenti nell'Anagrafica dell'Autorità;
      - offerte disponibili;
      - cambio del fornitore;
      - servizi in regime di tutela;
      - bonus elettrico e bonus gas;
      - risparmio energetico;
    - ii. favorire la risoluzione dei problemi presentati dal consumatore di energia;
    - iii. fornire informazioni utili ad attivare la conciliazione stragiudiziale per risolvere l'eventuale controversia tra il consumatore di energia ed il suo fornitore.
  - c. pubblicizzazione del progetto e dei servizi resi dai canali di contatto.
3. Il Progetto dovrà garantire l'operatività di 30 (trenta) sportelli territoriali individuati a cura del soggetto proponente tra gli sportelli già qualificati ai sensi del progetto PQS/bis in base a criteri di efficienza ed efficacia dell'azione svolta, e in subordine, al criterio di equa distribuzione territoriale.
4. L'individuazione degli sportelli da parte del soggetto proponente deve avvenire in base a specifici indicatori relativi all'attività svolta nel 2013, in particolare considerando prioritariamente gli sportelli che presentano il numero più elevato di contatti con i consumatori, e deve essere esplicitamente motivata nel progetto.

5. Saranno ammesse eventuali rimodulazioni dell'operatività dei punti di contatto già esistenti, con la previsione di elementi di flessibilità, debitamente giustificati nel Progetto. Il Progetto potrà altresì prevedere soluzioni innovative, quali sportelli congiunti o con copertura territoriale flessibile e/o reti di interconnessione tra questi ultimi, al fine di favorire forme di interazione e di condivisione di competenze, esperienze e risorse documentali. A tali previsioni, qualora presenti, dovrà essere associata una descrizione dell'impatto atteso e degli strumenti di misurazione di quest'ultimo.
6. Il progetto dovrà, altresì, prevedere la definizione di linee guida per l'affinamento e la razionalizzazione delle procedure relazionali tra i canali di contatto delle associazioni non inclusi nel progetto e gli sportelli territoriali inclusi nel progetto, e lo Sportello per il consumatore di energia, nelle sue due componenti di unità reclami e call center.
7. La somma massima complessiva destinata alla realizzazione del progetto di cui al comma 2 per l'anno 2014, è pari ad € 615.950,00 (seicentoquindicimilanovecentocinquanta/00), al netto del contributo massimo per lo svolgimento delle attività di gestione riconosciuto alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, nella misura del 3% dei fondi ad essa trasferiti.

### **Articolo 3**

#### *Richiesta di ammissione al contributo*

1. La richiesta di ammissione al contributo dei progetti per la realizzazione delle attività di cui all'articolo 2, deve essere presentata da:
  - a) singole Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU;
  - b) gruppi di Associazioni di consumatori iscritte al CNCU, rappresentate da un'unica Associazione proponente.
2. La richiesta dovrà essere presentata, con atto sottoscritto dal legale rappresentante nazionale dell'Associazione, secondo le modalità indicate al successivo articolo 5 e dovrà contenere i seguenti elementi:
  - a) denominazione e recapiti del soggetto richiedente, nominativo e recapiti del legale rappresentante nazionale dell'Associazione e del referente del progetto. Per i Gruppi di Associazioni: copia dell'atto di delega sottoscritta da ciascuna delle Associazioni appartenenti al Gruppo, e conferita ad un'unica Associazione capofila per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2. Il capofila sarà referente del progetto (nella persona del legale rappresentante nazionale o soggetto dallo stesso delegato), sarà tenuto a rendicontare le spese sostenute e riceverà il contributo riconosciuto in sede di aggiudicazione;
  - b) il Progetto di cui al successivo articolo 4, con indicazione dettagliata delle attività previste e dei tempi di realizzazione;

- c) l'importo complessivo della spesa prevista per la realizzazione del progetto, e l'importo del finanziamento complessivamente richiesto alla Cassa;
- d) autocertificazione, accompagnata dal documento d'identità del sottoscrittore, 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, anche in corso di attuazione del Progetto.

L'Autorità e la Cassa si riservano di procedere, in qualsiasi momento, alla verifica di quanto dichiarato dai proponenti.

- 3. E' fatto espresso divieto alle singole Associazioni, anche in caso di raggruppamento, di partecipare al presente bando con più di un progetto, pena l'esclusione dei progetti presentati.

#### **Articolo 4**

##### *Progetto per la realizzazione delle attività di qualificazione*

- 1. Il progetto relativo alla realizzazione delle attività di qualificazione di cui all'articolo 2 dovrà contenere:
  - a) una descrizione dettagliata delle attività da svolgere tra il 1° gennaio 2014 e il 31 dicembre 2014, specificando i tempi e le modalità di realizzazione, gli obiettivi perseguiti e i risultati attesi in relazione alle singole attività. In particolare, dovranno essere indicati i giorni e gli orari di apertura dei singoli sportelli, nonché del servizio di call center, durante i quali è presente il personale qualificato. Per ogni sportello fisico andrà, altresì, indicato il numero di telefono, l'ubicazione e il numero delle ore settimanali di servizio;
  - b) le singole attività di qualificazione dovranno essere descritte in relazione a ciascuno sportello e/o call center;
  - c) per il *call center* si dovrà specificare se si tratta di struttura preesistente o attivata "ex novo". Nel caso di struttura preesistente dovranno essere indicati i seguenti requisiti: ubicazione, numero di addetti preposti al servizio, numero di telefono e numero di ore settimanali di servizio;
  - d) il piano di pubblicizzazione dei punti di contatto attraverso strumenti di informazione gratuita e a massima diffusione nazionale, oltre che mediante il sito internet di ciascuna delle Associazioni dei consumatori proponenti;
  - e) un bilancio previsionale dettagliato, nel quale saranno indicate separatamente le diverse voci di spesa previste e nel quale dovrà obbligatoriamente destinarsi ad attività di pubblicizzazione e promozione dei canali di contatto (sportelli e call center) una quota non inferiore al 12% della spesa complessivamente prevista;
  - f) l'importo del contributo richiesto alla Cassa.

2. La documentazione trasmessa dovrà contenere, pena la non ammissione alla selezione, copia del documento d'identità in corso di validità, debitamente sottoscritto, del legale rappresentante di ciascuna Associazione dei consumatori proponente.
3. La Cassa provvederà all'erogazione del contributo relativo alle spese sostenute, dal 1° gennaio 2014 al 31 dicembre 2014, secondo i tempi e le modalità previsti al successivo articolo 9.
4. La mancata corrispondenza dei servizi degli sportelli fisici e/o del call center per il settore dell'energia elettrica e del gas al Progetto approvato in base alla presente procedura ad evidenza pubblica comporta la revoca totale o parziale del contributo.

## Articolo 5

### *Modalità per la presentazione delle proposte di progetto*

1. Le proposte di progetto, complete di tutti gli allegati, dovranno pervenire entro e non oltre il (*inserire la data del quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione dell'Avviso*), a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa conguaglio per il settore elettrico, via Cesare Beccaria 94/96, 00196 Roma.
2. Le proposte di progetto potranno essere consegnate al medesimo indirizzo anche *brevi manu* in busta chiusa, con l'indicazione del mittente. In tal caso farà fede la data riportata sul protocollo interno della Cassa.
3. Saranno escluse tutte le proposte di progetto pervenute dopo la scadenza sopra riportata.

## Articolo 6

### *Spese ammissibili al contributo*

1. Sono ammesse al contributo le sole spese pertinenti e congrue alla realizzazione del progetto, indicate nel progetto medesimo 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.
2. Per le attività di qualificazione e funzionamento degli sportelli fisici e dei call center, verranno riconosciute, tra le altre spese pertinenti e congrue, in particolare, le spese imputate e rappresentate con specifica separazione contabile al servizio relativo all'energia elettrica e gas e relative a:
  - a) personale qualificato appositamente dedicato ai servizi di cui all'art. 2;
  - b) call center dotati di albero fonico. Non sono ammesse le spese relative a call center che:
    - non abbiano un numero dedicato al settore dell'energia elettrica e gas;oppure

- non siano dotati di albero fonico con canale dedicato al settore dell'energia elettrica e gas;
  - c) pubblicizzazione dei punti di contatto, non inferiore al 12 % del contributo richiesto.
3. Sono considerati ammissibili:
- a) i costi del **personale** e comprendono sia il personale dipendente che quello non dipendente impegnato nelle attività del progetto. Tale voce di costo dovrà essere rendicontata attraverso un prospetto in cui indicare: la tipologia contrattuale (personale dipendente/non dipendente), il costo effettivo annuo lordo, il monte ore annuo di lavoro, il costo orario, il numero di ore impiegate nel progetto. Il personale coinvolto per il coordinamento amministrativo-finanziario e il personale di supporto amministrativo/segretariale, non sono compresi in questa voce di costo, ma devono essere ricondotti nelle "Spese generali indirette".
  - b) i costi relativi a **servizi, strumenti e attrezzature specifiche**, dotate di autonomia funzionale ed acquistate direttamente dal fornitore o dai suoi concessionari di zona (ritenendo esclusa ogni forma di mera intermediazione commerciale) che vengono utilizzate:
    - ad uso esclusivo del progetto;
    - per progetti diversi (cosiddette ad utilità ripetuta), ma pur sempre acquisite funzionalmente per il progetto.La relativa spesa può essere riconosciuta limitatamente:
    - al periodo di operatività del progetto;
    - alla quota d'uso effettivamente utilizzata per il progetto.
  - c) i "**costi di esercizio**", ovvero:
    - avvisi pubblici (manifesti, inserzioni sui giornali, etc.);
    - produzione di materiale informativo strettamente legato al progetto (opuscoli, depliant, manuali, brochure, etc.);
4. i costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali (c.d. "**costi indiretti**"), sono riconosciuti nella misura massima del 10% del contributo richiesto.
5. Ogni altra spesa non compresa tra quelle indicate nel presente articolo è esclusa dal contributo.

## Articolo 7

### *Ammissione al contributo*

1. L'ammissione al contributo è riservata alle attività sviluppate tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014.
2. Scaduto il termine di cui al precedente articolo 5, comma 1, per la presentazione delle richieste di ammissione al finanziamento, la Cassa

procederà alla verifica della rispondenza delle richieste e dei relativi progetti ai requisiti previsti dal presente bando.

3. Si procederà ad aggiudicazione anche in presenza di un'unica offerta valida ai sensi del presente bando.

### Articolo 8

#### Assegnazione punteggio

1. Il progetto sarà aggiudicato alla migliore offerta progettuale, che garantisca la continuità dell'operatività dei punti di contatto opportunamente selezionati tra quelli già attivati in base Progetto PQS/bis.

L'aggiudicazione avverrà sulla base dei seguenti elementi e pesi:

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

Il punteggio massimo attribuibile è pari a 100 e i punteggi parziali saranno assegnati con arrotondamento alla seconda cifra decimale.

2. Per quanto sub a), ai progetti sarà assegnato il punteggio ( $P_1$ ) risultante dall'applicazione della seguente formula:

$$1) P_1 = \frac{C_{min} \times 60}{C_{offerta}}$$

dove:

$$- C_{min} = 0,8 \times C_{medio};$$

$$- C_{medio} = \frac{\sum C_{offerta}}{N_{offerte}};$$

-  $\Sigma$  = somma

Nel caso di offerte con  $C_{offerta} < C_{min}$  nella formula 1 si pone  $C_{offerta} = C_{min}$ .

Il punteggio massimo dell'offerta economica è pari a 60.

3. Per quanto sub b), ai progetti sarà assegnato il punteggio ( $P_2 = P_a + P_b + P_c + P_d + P_e + P_f$ ) risultante dalla somma dei punteggi attribuiti mediante l'applicazione dei seguenti criteri:
  - A. valorizzazione dell'aggregazione fra più soggetti destinatari in termini di numerosità ( $P_a = \frac{N_a \times 10}{N_t}$ ), dove  $N_a$  è il numero di Associazioni aggregate e  $N_t$  è il numero totale delle singole Associazioni partecipanti;
  - B. valorizzazione dei progetti per i quali è prevista la qualificazione di sportelli territoriali più efficaci tra quelli già esistenti, con un massimo di n. 5 punti complessivi attribuiti al progetto che presenta il valore più elevato del numero medio di contatti/anno degli sportelli selezionati;

- C. valorizzazione dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione svolta dagli sportelli territoriali. A tal fine, per l'attribuzione del punteggio  $P_c$ , con  $P_c = (P_{c1} + P_{c2})$  e per un massimo di n.10 punti, verranno presi in considerazione i seguenti criteri:
- a)  $P_{c1}$ : efficacia attesa di eventuali soluzioni innovative che favoriscano forme di interazione e di condivisione di competenze, esperienze e risorse documentali tra sportelli di cui all'articolo 2 comma 5 (massimo n. 5 punti);
  - b)  $P_{c2}$ : efficacia delle procedure relazionali tra i canali di contatto delle associazioni non inclusi nel progetto e gli sportelli territoriali inclusi nel progetto, e lo Sportello per il consumatore di energia, nelle sue due componenti di unità reclami e call center (massimo n. 5 punti).
- D. 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 ( $P_d = \frac{\bar{h} \times 5}{40}$ , dove  $\bar{h}$  è il numero medio di ore di apertura settimanale di tutti gli sportelli qualificati previsti dal progetto, calcolato secondo la seguente formula  $\bar{h} = \frac{\sum h_i}{n^{\circ} \text{sportelli}}$ , dove  $h_i$  è il numero di ore settimanali di apertura dello sportello i-esimo, compreso tra 20 e 40);
- E. valorizzazione del numero di operatori con formazione specifica nel settore elettrico e/o gas del call center superiore a n. 2 unità ( $P_e = n. 1$  punto per ogni operatore in più), fino ad un massimo di n. 5 punti;
- F. valorizzazione delle ore di servizio del call center nei giorni feriali e nella fascia oraria 8.00 – 19.00, per un numero settimanale di servizio compreso fra un minimo di 20 ore ed un massimo di 40 ore ( $P_f = \frac{\bar{h} \times 5}{40}$ , dove  $\bar{h}$  è il numero medio di ore di servizio di tutti i call center previsti dal progetto, calcolato secondo la seguente formula  $\bar{h} = \frac{\sum h_i}{n^{\circ} \text{call-center}}$ , dove  $h_i$  è il numero di ore settimanali di apertura del call center i-esimo, compreso tra 20 e 40).
4. In caso di parità di punteggio, sarà data priorità al proponente che abbia ottenuto il valore più alto al punteggio  $P_2$  e a seguire al punteggio  $P_a$ .
  5. In caso di ulteriore parità, si procederà a pubblico sorteggio.
  6. L'ammissione al contributo, nel limite massimo della dotazione finanziaria disponibile pari ad € 615.950,00 (IVA inclusa se dovuta), è comunicata dalla Cassa al soggetto aggiudicatario mediante raccomandata A/R, inviata all'indirizzo indicato ai sensi del precedente articolo 3, comma 2, lettera a). Il soggetto aggiudicatario è tenuto, nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, a comunicare l'eventuale adesione o rinuncia alla realizzazione del progetto. In caso di rinuncia o mancata adesione da parte

7. del soggetto aggiudicatario, in presenza di più progetti ammessi, il contributo è riconosciuto al progetto immediatamente successivo in graduatoria.
8. Con le stesse modalità indicate al precedente comma 6 sono comunicati il definitivo rigetto della richiesta di ammissione al contributo e le relative motivazioni.

## **Articolo 9**

### *Rendicontazione ed erogazione del contributo*

1. A valle dell'accettazione del soggetto attuatore, la CCSE procederà ad erogare in favore del soggetto medesimo una quota pari al 40% del finanziamento richiesto, a titolo di acconto;
2. Entro 30 giorni dal termine di ogni quadrimestre di attività, il soggetto attuatore provvederà a rendicontare le attività svolte nell'ambito del progetto secondo le modalità indicate al successivo comma 6.
3. A valle della verifica della documentazione di rendicontazione relativa al primo quadrimestre di attività, qualora l'importo rendicontato e ammesso a contribuzione risulti superiore al 25% del finanziamento richiesto, la CCSE erogherà un secondo acconto in misura pari al 30% del finanziamento richiesto.
4. Entro il 30 gennaio 2015, il soggetto attuatore dovrà rendicontare le attività svolte, ai fini dell'erogazione finale. In occasione di tale rendicontazione il medesimo soggetto può richiedere, in forma scritta e per giustificati motivi, una proroga del termine per la rendicontazione a saldo, che dovrà comunque pervenire alla Cassa entro e non oltre il 30 aprile 2015.
5. Fatto salvo quanto previsto al precedente comma 3, le erogazioni periodiche e a saldo saranno effettuate solo nella misura in cui gli importi complessivamente rendicontati e ammessi a contribuzione risultino superiori all'ammontare degli acconti complessivamente già erogati. In seguito alla verifica della rendicontazione a saldo, CCSE procederà a recuperare le maggiori somme corrisposte in acconto ed eccedenti rispetto alle somme rendicontate dal responsabile del progetto.
6. Ai fini delle erogazioni intermedie e/o finale del contributo, il soggetto responsabile per la realizzazione dell'attività predispone e trasmette alla Cassa, con riferimento a ciascuna delle attività realizzate ed esclusivamente su supporto digitale:
  - a) una rendicontazione dettagliata delle spese ammissibili al contributo ed effettivamente sostenute, ai sensi del precedente articolo 6;
  - b) copia della documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento dei beni e dei servizi di cui all'articolo 6, debitamente ripartita secondo le categorie di spesa indicate al medesimo articolo 6;
  - c) il resoconto di cui all'articolo 10.

7. Le spese sostenute dovranno essere rendicontate e fatte pervenire alla CCSE entro il termine perentorio di 30 giorni successivi alla data di scadenza delle rendicontazioni quadrimestrali previste, *brevi manu* o a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa conguaglio per il settore elettrico, via Cesare Beccaria 94/96, 00196 Roma.
8. Fatta salva la richiesta di proroga, di non saranno ammesse rendicontazioni pervenute dopo la scadenza del termine di cui al comma 4.
9. La Cassa effettuerà le erogazioni entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione completa di cui al precedente comma 6.
10. Laddove gli importi richiesti dalle Associazioni proponenti per la realizzazione dei Progetti dovessero superare i limiti previsti dalla normativa in materia, la Cassa si riserva di richiedere alle Autorità competenti le relative certificazioni antimafia.
11. Nel caso si verifichi una mancata realizzazione totale o parziale delle attività di progetto oggetto di contributo, la Cassa richiederà ai soggetti attuatori la restituzione del contributo (totale o parziale) eventualmente anticipato comprensiva degli interessi legali.
12. 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 e analisi in itinere delle attività oggetto di finanziamento.
13. Per le attività di verifica oggetto di contribuzione, che potranno essere svolte con le metodologie più appropriate anche in loco, l'Autorità potrà avvalersi del supporto operativo della Guardia di Finanza, dandone adeguata informazione a CCSE.

## Articolo 10

### *Resoconto delle attività svolte*

1. Entro 30 giorni dal termine di ogni quadrimestre di attività il soggetto responsabile per la realizzazione del progetto trasmette alla Cassa, unitamente alla documentazione di cui all'articolo 9, comma 6, un resoconto dettagliato delle attività svolte, comprensivo di una valutazione dell'impatto prodotto rispetto ai risultati attesi.
2. Il resoconto di cui al comma 1 comprende anche una rendicontazione dettagliata sull'attività svolta dai singoli sportelli e dal call center che, almeno per l'attività svolta successivamente all'aggiudicazione del progetto, dovrà consentire di valutare separatamente:
  - a) il numero di casi gestiti, classificati per settore (elettrico/gas), segmento di mercato (libero/tutelato) e argomento, e il numero di contatti con i consumatori (specificando, per gli sportelli, se telefonici, di persona o con altri mezzi);
  - b) con riferimento al numero di casi gestiti, la ripartizione tra casi sottoposti da singoli consumatori e casi sottoposti da sportelli

territoriali o punti di contatto non inclusi tra quelli facenti parte del progetto;

- c) la natura dell'assistenza fornita (informazione, assistenza in sede di reclamo, assistenza/rappresentanza in sede di procedura conciliativa) e il relativo esito, da valutare mediante la definizione di appositi indicatori quantitativi e qualitativi;
- d) con riferimento all'attività di assistenza in sede di reclamo, il numero di reclami non sottoposti allo Sportello del consumatore e il numero di reclami sottoposti allo Sportello; per questi ultimi casi, oltre al numero complessivo deve essere indicato il numero di reclami formulati sulla modulistica predisposta dallo Sportello e il numero di reclami non formulati su tale modulistica.