

## **PROGETTO A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **1. Sintesi della proposta**

Assicurare continuità, per l'anno 2015, alle attività di qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori di cui al progetto PQS, mediante la prosecuzione del progetto attualmente in corso di realizzazione, ad esclusione delle attività di call center, prevedendo una rimodulazione dei contenuti come indicato nel presente documento, allo scopo di aumentare il tasso di attività degli sportelli e il relativo impatto, migliorare l'efficienza delle procedure, affinare gli strumenti di misurazione dell'efficacia delle attività svolte e razionalizzare le risorse impiegate (progetto PQS/15).

### **2. Risorse**

Per la realizzazione delle attività proposte è prevista una spesa di importo massimo complessivo pari a 390.000 euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione svolta dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: CCSE) nella misura massima del 3% degli importi ad essa trasferiti.

L'importo massimo previsto per la realizzazione delle attività di progetto, al netto del contributo massimo di gestione spettante alla CCSE, è quindi pari a 378.300 euro.

### **3. Soggetto attuatore**

La prosecuzione del progetto PQS in corso di realizzazione per il 2014, alle condizioni e secondo le modalità definite nel presente documento, rimarrà in carico al medesimo soggetto attuatore, fatte salve eventuali associazioni rinunciatarie, previa formale accettazione resa tramite l'associazione coordinatrice del progetto, comunicata con le modalità e i contenuti indicati al successivo punto 14.

### **4. Realizzazione**

Le attività dovranno essere concluse il 31 dicembre 2015 o entro 12 mesi dalla accettazione di cui al successivo punto 14.

### **5. Attività di progetto**

La realizzazione del progetto comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) attivazione di una rete di 22 sportelli territoriali qualificati, individuati tra quelli già attivi nell'ambito del progetto PQS/14 in base ai criteri indicati al successivo punto 6, nei quali operi personale dotato di adeguata formazione, in grado di fornire gratuitamente informazioni e assistenza affinché i consumatori dei servizi elettrico e gas possano:
  - valutare correttamente le diverse offerte commerciali e cambiare fornitore;
  - ottenere o rinnovare i *bonus* elettrico e gas, se ne hanno diritto;
  - intraprendere le iniziative più efficaci per risolvere i problemi eventualmente insorti con il fornitore, anche mediante l'attivazione dello Sportello per il consumatore di energia o l'attivazione di procedure conciliative, in conformità ai rispettivi vincoli procedurali e utilizzando la relativa modulistica.

## **Allegato A**

In seguito all'eventuale acquisizione, da parte del personale operante negli sportelli qualificati, di una adeguata formazione in materia di assetto e regolazione del servizio idrico integrato, ottenuta mediante la partecipazione a corsi di formazione realizzati con il contributo di finanziamenti a valere sul Fondo sanzioni dell'Autorità, le attività di informazione e assistenza svolte dagli sportelli territoriali qualificati saranno estese a beneficio dei consumatori del servizio idrico integrato, affinché questi ultimi possano:

- comprendere la struttura tariffaria e gli importi fatturati per il servizio medesimo;
- intraprendere le iniziative più efficaci per risolvere i problemi eventualmente insorti con il gestore del servizio, anche mediante l'attivazione di procedure conciliative.

Le attività sopra elencate dovranno essere svolte gratuitamente sia nei confronti dei consumatori, anche se non iscritti ad alcuna associazione, che si rivolgono direttamente agli sportelli qualificati inclusi nel progetto, sia nei confronti di qualunque sportello di una associazione di consumatori non incluso nel progetto, che ne faccia richiesta al fine di fornire a sua volta informazioni e assistenza ai consumatori.

- b) attivazione, sviluppo o manutenzione evolutiva di soluzioni informatiche per la condivisione di informazioni e documenti relativi all'attività svolta dagli sportelli qualificati, nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali, e per la registrazione delle attività svolte, anche ai fini della rendicontazione;
- c) pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi resi dagli sportelli qualificati.

### **6. Sportelli qualificati**

Gli sportelli qualificati, in numero pari a 22, sono individuati tra gli sportelli già attivi nell'ambito del progetto PQS/14 in base al valore più elevato del numero di contatti con i consumatori registrato nel corso del medesimo progetto, risultante dalle informazioni disponibili all'Autorità recanti dati aggiornati al 30 novembre 2014.

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

In caso di rinuncia di una o più associazioni alla partecipazione al progetto, gli sportelli facenti capo alle associazioni rinunciatarie saranno sostituiti da altrettanti sportelli facenti capo alle altre associazioni, applicando a tale scopo i criteri sopra indicati.

Gli sportelli dovranno assicurare un orario di apertura al pubblico di almeno 20 ore settimanali e assicurare la presenza in tale orario di apertura di almeno un addetto con adeguata formazione specifica.

Saranno ammessi elementi di flessibilità nelle modalità operative degli sportelli, quali ad esempio la previsione di sportelli congiunti o con copertura territoriale flessibile, che abbiano lo scopo di massimizzare l'impatto dei servizi offerti.

### **7. Soluzioni informatiche**

Le soluzioni informatiche attivate nell'ambito del progetto dovranno consentire l'interconnessione tra gli sportelli qualificati, al fine di favorire forme di interazione e di condivisione di competenze, esperienze e risorse documentali; dovranno inoltre

consentire la formazione di una base di dati omogenea finalizzata al monitoraggio e alla rendicontazione delle attività svolte, in particolare mediante la registrazione delle informazioni puntuali relative ai casi gestiti, all'assistenza fornita e ai relativi esiti intermedi e finali effettuata mediante i moduli attualmente in uso e riportati in appendice al presente documento.

#### **8. Procedure relazionali**

In tutte le forme di comunicazione o interazione con lo Sportello per il consumatore di energia o il Servizio conciliazione clienti energia, ogni sportello rispetterà le procedure vigenti nel 2015, e renderà riconoscibile la propria appartenenza alla rete di sportelli qualificati prevedendo in particolare, in tutte le forme di corrispondenza, l'utilizzo di apposite indicazioni scritte o grafiche, al fine di consentire apposite verifiche in merito alla completezza della documentazione trasmessa.

#### **9. Pubblicizzazione e promozione**

Per la realizzazione delle attività di pubblicizzazione e promozione dovrà essere previsto l'impiego di risorse finanziarie in misura pari al 6% dell'importo del finanziamento massimo richiesto, indicato in sede di accettazione.

#### **10. Spese ammissibili**

Saranno ammesse a rimborso, con i medesimi criteri e alle medesime condizioni previste per le attività di cui al progetto PQS/14, esclusivamente le spese relative a:

- personale qualificato appositamente dedicato all'attività di sportello;
- sviluppo, manutenzione evolutiva e attivazione delle soluzioni informatiche di cui al precedente punto 5, lettera b);
- pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi offerti dagli sportelli, in misura pari al 6% dell'importo del finanziamento massimo richiesto, indicato in sede di accettazione.

I costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali, sono riconosciuti nella misura massima del 10% dell'importo del finanziamento massimo richiesto, indicato in sede di accettazione.

#### **11. Rendicontazione ed erogazione del finanziamento**

La rendicontazione e l'erogazione dei finanziamenti avverranno con i medesimi criteri e alle medesime condizioni previste per le attività di cui al progetto PQS/14.

Entro il 30 gennaio 2016 l'associazione coordinatrice del progetto dovrà rendicontare a saldo le attività svolte, ai fini dell'erogazione finale. Entro lo stesso termine potrà essere richiesta, in forma scritta e per giustificati motivi, una proroga del termine per la rendicontazione a saldo, che dovrà comunque pervenire alla CCSE entro e non oltre il 31 marzo 2016.

#### **12. Resoconto di attività**

I resoconti di attività che l'associazione coordinatrice del progetto trasmette periodicamente, unitamente alla rendicontazione contabile, ai fini dell'erogazione del finanziamento, redatti in formato elettronico, contengono:

## Allegato A

- a) una descrizione di sintesi delle attività complessivamente svolte e una valutazione dell'impatto prodotto rispetto ai risultati attesi;
- b) una descrizione di dettaglio dell'attività svolta dagli sportelli qualificati da cui risulti, sia in forma aggregata sia per singolo sportello:
  - i. *il numero di casi gestiti*, classificati per settore (elettrico/gas), segmento di mercato (libero/tutelato), origine (consumatore/sportello di associazione di consumatori non incluso nel progetto), impresa controparte, argomento, canale utilizzato per il primo contatto (telefonico, scritto, di persona);
  - ii. *il numero di azioni intraprese*, classificate in base alla tipologia di azione (informazione al consumatore / assistenza in sede di reclamo all'impresa / assistenza in sede di reclamo allo Sportello per il consumatore di energia / assistenza-rappresentanza in sede di procedura conciliativa, distinguendo tra procedure paritetiche, procedure presso il Servizio conciliazione clienti energia, procedure presso altri organismi);
  - iii. *l'esito delle azioni intraprese* indicando, per ciascuna tipologia di azione, il numero di esiti positivi (l'azione ha ottenuto un riscontro ritenuto soddisfacente, che ha comportato la chiusura del caso), il numero di esiti negativi (l'azione ha ottenuto un riscontro ritenuto non soddisfacente, che ha comportato l'avvio di una diversa tipologia di azione) il numero di esiti sospesi (l'azione è in attesa di riscontro) e il numero di esiti in valutazione (il riscontro già pervenuto è in attesa di valutazione);
  - iv. *i tempi di gestione*, indicando per ciascuna tipologia di azione la durata minima, media e massima espressa in giorni solari, sia al lordo sia al netto dei tempi di riscontro del soggetto destinatario dell'azione. Il tempo di gestione è computato dall'avvio dell'azione fino al suo esito (chiusura del caso / avvio di una ulteriore e diversa azione) o, in caso di esiti sospesi o in valutazione, fino alla data della rendicontazione.

La descrizione di dettaglio di cui alla lettera b) dovrà essere elaborata in formato di matrice dinamica, in modo da consentire ulteriori valutazioni e analisi incrociate sulla base delle diverse articolazioni dei dati.

### 13. Accettazione da parte del soggetto attuatore

L'accettazione impegna il soggetto attuatore, fatte salve le eventuali associazioni rinunciatarie, a proseguire per l'anno 2015 le attività relative al progetto PQS, opportunamente rimodulate come indicato nel presente documento.

L'accettazione dovrà essere comunicata con atto sottoscritto dal legale rappresentante dell'associazione coordinatrice del progetto alla CCSE, nei tempi e con le modalità che saranno indicate dalla CCSE medesima, e dovrà recare in allegato:

- a) copia dell'atto di delega all'accettazione rilasciata da ciascuna delle associazioni di consumatori partecipanti al progetto, e indicazione delle eventuali associazioni rinunciatarie;
- b) indicazione della spesa complessivamente prevista per la realizzazione del progetto, e dell'importo del finanziamento richiesto;
- c) bilancio previsionale dettagliato, con indicazione separata degli importi massimi previsti per le diverse voci di spesa, da cui dovrà risultare destinata alle attività di pubblicizzazione e promozione una quota pari al 6% dell'importo del finanziamento richiesto;

## **Allegato A**

- d) autocertificazione, completa di copia di un documento di identità del sottoscrittore, attestante che per la realizzazione del progetto 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;
- e) descrizione delle caratteristiche e funzionalità delle soluzioni informatiche di cui al precedente punto 5, lettera b);
- f) piano delle attività di pubblicizzazione e promozione di cui al precedente punto 5, lettera c).

### **14. Verifiche e controlli**

Il soggetto attuatore trasmetterà con la massima tempestività all’Autorità e alla CCSE le informazioni e i documenti che potranno essere richiesti in qualunque momento ai fini di verifica e controllo dell’attività svolta.

La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte ai requisiti di progetto e alle informazioni fornite dal soggetto attuatore in sede di accettazione comporterà la revoca totale o parziale del finanziamento.