

Indirizzi alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico per la definizione dell'avviso di selezione inerente la realizzazione del progetto Qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori per l'anno 2014 (PQS/14)

1. Oggetto

Il progetto riguarda la realizzazione di attività volte all'attivazione da parte delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 di canali di contatto qualificati (sportelli territoriali e call center nazionale) a beneficio dei consumatori di energia elettrica e gas.

2. Durata

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2014.

3. Risorse

Importo massimo pari a 635.000,00 euro (pari a 615.950,00 euro al netto del contributo massimo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico nella misura del 3% dei fondi ad essa trasferiti).

4. Riferimenti

Deliberazione 7 novembre 2013, 492/2013/E/com e decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 4 dicembre 2013;

Deliberazione 12 luglio 2012, 286/2012/E/com, decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 8 agosto 2012, determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e utenti dell'Autorità 17 gennaio 2013, n. 1/DCOU/2013.

5. Contenuti

Il progetto comporta il rinnovo per l'anno 2014 delle attività previste dal progetto PQS/bis nell'anno 2013, che costituisce pertanto il punto di riferimento per la definizione di procedure e criteri per la selezione dei soggetti attuatori, con una riformulazione dei contenuti come di seguito specificata:

a) attività di formazione e aggiornamento

- il progetto PQS/14 non comprende, a differenza del precedente progetto PQS/bis, la realizzazione di attività di formazione e aggiornamento degli operatori impegnati o da impegnare presso gli sportelli territoriali o il call center.

b) numero minimo di sportelli territoriali qualificati

- il requisito relativo al numero minimo di sportelli territoriali qualificati attivi sul territorio nazionale è stabilito per l'anno 2014 in 30 sportelli;
- gli sportelli territoriali indicati nel progetto dovranno essere individuati, a cura del soggetto proponente, tra gli sportelli già qualificati ai sensi del precedente progetto PQS/bis in base a criteri di efficienza ed efficacia dell'azione svolta e, in subordine, al criterio di equa distribuzione territoriale;
- la valutazione dell'efficienza ed efficacia dell'azione svolta dagli sportelli qualificati deve essere basata su specifici indicatori (in particolare, il numero di contatti con i

consumatori), considerando i dati disponibili relativi a un arco temporale di almeno 12 mesi di attività;

- il progetto deve includere una descrizione, anche in forma sintetica, degli elementi (criteri e indicatori) che hanno determinato l'individuazione degli sportelli territoriali indicati.

c) forme di flessibilità operativa

- il progetto potrà indicare, in relazione alle modalità operative degli sportelli territoriali, forme di flessibilità, quali ad esempio sportelli congiunti o con copertura territoriale flessibile, idonee a ottimizzare l'impatto delle attività svolte;
- l'eventuale indicazione di tali forme di flessibilità dovrà includere una descrizione, anche sintetica, dell'impatto atteso e degli eventuali strumenti di misurazione ex post.

d) interconnessione degli sportelli

- il progetto potrà prevedere la realizzazione di una rete di interconnessione degli sportelli territoriali, che consenta a tutti gli operatori forme di interazione e di condivisione di competenze, esperienze e risorse documentali.

e) procedure relazionali

- Il progetto dovrà prevedere l'impegno da parte dei soggetti attuatori a definire linee guida per l'affinamento e la razionalizzazione delle procedure relazionali tra gli sportelli territoriali e gli altri strumenti di assistenza ai consumatori, anche con riferimento all'attività del call center.

f) rendicontazione

- il progetto dovrà includere la previsione di rendicontazioni periodiche, su base almeno semestrale, sulle attività svolte in attuazione del progetto.
- in particolare la rendicontazione dovrà consentire di valutare separatamente, per le attività svolte dai singoli sportelli territoriali e per quelle svolte dal call center, almeno:
 - > 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);
 - > 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.

6. Spese ammissibili

Come per il progetto PQS/bis. In particolare, il bilancio previsionale dovrà destinare ad attività di pubblicizzazione e promozione dei canali di contatto (sportelli e call center) una quota non inferiore al 12% della spesa complessivamente prevista.

7. Erogazioni

Come per il progetto PQS/bis.

8. Verifica dei risultati

L'Autorità si riserva di svolgere attività di verifica e analisi in itinere delle attività oggetto di finanziamento, anche mediante l'acquisizione di dati e informazioni.