

**Indirizzi alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico per la definizione degli avvisi di selezione inerenti la realizzazione del progetto Formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori per l'anno 2014 (PFA)**

**1. Oggetto**

Il progetto PFA riguarda la realizzazione di attività di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori, con contenuti funzionali allo svolgimento di attività di informazione e assistenza ai consumatori svolte nell'ambito di progetti finanziati o da finanziare mediante il Fondo sanzioni, inclusa la formazione e l'aggiornamento di formatori.

Il progetto si articola in tre linee di attività distinte e autonome (PFA1, PFA2, PFA3), dettagliate di seguito:

*a) Linea di attività PFA1*

- **Oggetto:** un unico progetto per la realizzazione di un numero minimo di 2 corsi residenziali, eventualmente articolati in più moduli, dedicati all'aggiornamento e alla formazione di personale delle associazioni di consumatori che opera nei punti di contatto qualificati di cui al progetto PQS/14. Il programma del seminario dovrà prevedere almeno un modulo didattico dedicato alla gestione dei reclami e alle procedure operative dello Sportello per il consumatore di energia.
- **Risorse:** importo massimo complessivo pari a 25.000,00 euro (pari a 24.250,00 euro al netto del contributo massimo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla CCSE nella misura del 3% dei fondi ad essa trasferiti).

*b) Linea di attività PFA2*

- **Oggetto:** un unico progetto per la realizzazione di un numero minimo di 6 corsi residenziali, eventualmente articolati in più moduli, dedicati all'aggiornamento e alla formazione del personale delle associazioni di consumatori che opera nell'ambito delle procedure di conciliazione relative a controversie inerenti la fornitura di energia elettrica o gas. Il programma del seminario dovrà prevedere almeno un modulo didattico dedicato alle procedure e al funzionamento del Servizio conciliazione clienti energia, e ai progetti PAC e PQS2.
- **Risorse:** Importo massimo complessivo pari a 75.000,00 euro (pari a 72.750,00 euro al netto del contributo massimo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla CCSE nella misura del 3% dei fondi ad essa trasferiti).

*c) Linea di attività PFA3*

- **Oggetto:** Un unico progetto per la realizzazione di un numero minimo di 2 corsi residenziali, eventualmente articolati in più moduli, dedicati all'aggiornamento di operatori delle associazioni di consumatori già dotati di formazione specialistica nel settore dell'energia che svolgono attività di propagazione della formazione. Il programma del seminario dovrà prevedere almeno un modulo didattico dedicato alle tecniche di formazione.
- **Risorse:** Importo massimo complessivo pari a 25.000,00 euro (pari a 24.250,00 euro al netto del contributo massimo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla CCSE nella misura del 3% dei fondi ad essa trasferiti).

## **2. Selezione**

Per ogni linea di attività sarà predisposto uno specifico avviso di selezione.

## **3. Termine**

Le attività dovranno essere completate entro il 31 dicembre 2014.

## **4. Riferimenti**

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

Progetti PQS, PCS, PAC, PDT.

## **5. Soggetti attuatori**

Associazioni di consumatori, o gruppi di associazioni di consumatori, iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;

Associazioni senza fini di lucro con competenze specifiche nel campo della formazione e con esperienza specifica nel comparto dell'energia, espressamente delegate da gruppi di associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo.

## **6. Requisiti**

Durata minima complessiva di ciascun corso: 24 ore di docenza;

Discenti per ciascun corso: compresi tra un minimo di 15 e in massimo di 25.

I progetti dovranno assicurare la possibilità di partecipazione a ciascun corso di almeno un discente per ciascuna delle associazioni iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo che ne faccia richiesta.

Le docenze dovranno essere affidate a personale esterno alle associazioni dei consumatori con riconosciuta esperienza nel campo della regolazione di settore e della formazione di formatori.

## **7. Criteri di selezione**

In caso di più richieste di finanziamento in concorrenza, la selezione avverrà considerando il progetto che aggrega il maggior numero di associazioni di consumatori; in caso di parità, considerando il progetto che presenta il migliore rapporto tra finanziamento richiesto e numero di discenti.

## **8. Spese ammissibili**

Spese direttamente imputabili alla realizzazione delle attività di formazione indicate nei progetti, ed effettivamente sostenute, per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento, limitatamente a:

- a) spese per l'affitto dell'aula;
- b) spese per il viaggio, il pernottamento e vitto dei partecipanti e dei docenti;
- c) spese per il materiale didattico;
- d) compenso dei docenti;

- e) organizzazione, coordinamento e spese generali, nella misura massima del 10% del finanziamento richiesto.

### **9. Erogazioni**

L'erogazione del finanziamento è riconosciuta in relazione al completamento di ciascun singolo corso di formazione, ed è subordinata:

- alla verifica della documentazione contabile, presentata a titolo di saldo definitivo, attestante le spese effettivamente sostenute;
- alla presentazione di un resoconto dettagliato sull'attività svolta, comprensivo di elementi di valutazione dell'impatto formativo e della qualità delle docenze.

### **10. Risorse complessive**

Importo massimo complessivo pari a 125.000,00 euro (pari a 121.250,00 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).

### **11. Verifica dei risultati**

Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori in fase di erogazione dei fondi, la CCSE e l'Autorità si riservano di svolgere attività di verifica in itinere delle attività oggetto di finanziamento, sia in relazione all'effettivo svolgimento dei corsi di formazione ed alla realizzazione delle altre attività ad essi connesse, sia di acquisizione di fatture ed altra documentazione contabile attestante l'effettivo esborso delle spese rendicontate dai soggetti attuatori.

In termini generali, saranno valutati i seguenti parametri:

- a) numero dei corsi effettivamente realizzati;
- b) numero dei discenti per ogni corso
- c) metodologia e strumenti di verifica della qualità dell'apprendimento e delle docenze.