

**AVVISO PUBBLICO**  
**CONDIZIONI PER LA PROSECUZIONE DEL PROGETTO RELATIVO ALLA QUALIFICAZIONE**  
**DEGLI SPORTELLI TERRITORIALI DELLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI**  
**PER IL TRIENNIO 2026-2028**  
**(PROGETTO PQS/26)**

**Visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- l'articolo 11-bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n. 80, come successivamente modificato e integrato;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: CCSE);
- l'articolo 1, comma 670, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016), recante la trasformazione di CCSE in Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 1° febbraio 2010, GOP 7/10;
- la deliberazione dell'Autorità 25 ottobre 2022, 523/2022/E/com (di seguito: deliberazione 523/2022/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 2 dicembre 2025, 524/2025/E/com (di seguito: deliberazione 524/2025/E/com);
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica 15 aprile 2026, pubblicato su [mase.gov.it/portale/bandi-e-avvisi](http://mase.gov.it/portale/bandi-e-avvisi) il 17 giugno 2026 (di seguito: decreto 15 aprile 2026).

**Considerato che:**

- con la deliberazione 524/2025/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica (di seguito: Ministro), ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, l'approvazione di progetti a vantaggio dei consumatori, tra cui il progetto sinteticamente denominato PQS/26, per una spesa massima complessiva per il triennio 1° gennaio 2026 – 31 dicembre 2028 pari a 2.700.000 euro;
- con il decreto 15 aprile 2026 il Ministro ha approvato, tra le altre, la proposta relativa al progetto PQS/26, dando mandato al Direttore della Direzione generale Domanda ed efficienza energetica del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica per la copertura di spesa e la relativa prosecuzione del progetto, anche per lotti utilmente realizzabili, nei limiti delle risorse disponibili sul relativo capitolo di bilancio del Ministero.

**Articolo 1**

*Definizioni*

- **Associazioni dei consumatori:** le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- **Autorità:** l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Comitato di gestione:** il Comitato di gestione della CSEA;

- **Consumatori:** le persone fisiche di cui all'articolo 3, comma 1, lettera A, del Codice del consumo;
- **CSEA:** la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **Progetto PQS/23:** il progetto per la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori per il triennio 2023-2025, di cui alla deliberazione 523/2022/E/com;
- **Regolamento di amministrazione e contabilità della CSEA:** regolamento approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 aprile 2017, 297/2017/A;
- **Soggetto attuatore:** Gruppo di associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo.

## **Articolo 2**

### *Oggetto*

1. Il presente Avviso stabilisce i criteri e le condizioni per la prosecuzione, per il triennio 1° gennaio 2026 – 31 dicembre 2028, delle attività di qualificazione dei punti di contatto territoriali delle associazioni di consumatori di cui al progetto PQS/23, in coerenza con quanto indicato nell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 524/2025/E/com.
2. Il progetto è articolato in tre moduli attuativi di durata annuale, ciascuno dei quali è a sua volta suddiviso in lotti quadrimestrali.

## **Articolo 3**

### *Risorse di progetto*

1. Le risorse complessivamente disponibili per la realizzazione delle attività di cui al presente Avviso sono pari a 2.700.000 euro. Tali risorse sono indicativamente ripartite in parti uguali per ciascuno dei moduli attuativi annuali di cui al precedente articolo 2.

## **Articolo 4**

### *Soggetto attuatore*

1. L'attuazione del progetto PQS/26 è confermata in capo al medesimo soggetto attuatore del progetto PQS/23, fatte salve eventuali esclusioni dovute a rinuncia o a variazioni nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo e ferma restando la possibilità di includere ulteriori associazioni di nuova iscrizione nell'elenco medesimo o di nuova adesione al progetto, previa formale accettazione resa tramite l'associazione coordinatrice secondo le modalità di cui al successivo articolo 8.
2. L'eventuale avvicendamento nel ruolo di associazione coordinatrice, anche in corso di svolgimento del progetto, dovrà essere formalmente notificato alla CSEA, secondo le modalità di cui al successivo articolo 8.

## **Articolo 5**

### *Attività di progetto*

1. La realizzazione del progetto PQS/26 comporta lo svolgimento delle seguenti attività:
  - a. attivare una rete di sportelli territoriali qualificati, individuati in base ai criteri indicati all'articolo 6, nei quali operi personale dotato di adeguata formazione, in grado di fornire gratuitamente informazioni e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato;
  - b. pubblicizzare e promuovere il progetto e i servizi resi ai consumatori dagli sportelli qualificati. A tale attività potrà essere destinata una quota non superiore al 3% dell'importo del finanziamento richiesto;

- c. rafforzare la qualificazione degli operatori, promuovere l'interazione e le sinergie tra gli sportelli, efficientare e uniformare le procedure, incrementare l'efficacia delle attività svolte. A tale attività potrà essere destinata una quota non superiore al 4% dell'importo del finanziamento richiesto;
  - d. prendere in carico ovvero realizzare ex novo, nonché sviluppare e gestire, il sistema telematico dedicato alla registrazione e alla rendicontazione delle attività svolte dagli sportelli coinvolti nel progetto, con modalità tali da garantire la terzietà dell'associazione titolare di tali attività rispetto allo svolgimento delle attività di sportello e la sostanziale continuità delle funzionalità del sistema previste nell'ambito del precedente progetto PQS/23. A tale attività potrà essere destinata una quota non superiore al 5% dell'importo del finanziamento richiesto.
2. In relazione ai servizi elettrico e gas, gli sportelli dovranno fornire informazioni e assistenza affinché i consumatori possano:
    - comprendere l'assetto dei mercati al dettaglio e la sua evoluzione;
    - valutare correttamente le diverse offerte commerciali e cambiare fornitore;
    - accedere ai 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 di procedure di reclamo, di procedure speciali presso lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente o di procedure di conciliazione presso organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla deliberazione 620/2015/E/com.
  3. In materia di servizio idrico integrato, gli sportelli dovranno fornire informazioni e assistenza affinché i consumatori possano:
    - comprendere la struttura tariffaria e gli importi fatturati per il servizio medesimo;
    - accedere al bonus acqua e all'eventuale bonus integrativo, se ne hanno diritto;
    - intraprendere le iniziative più efficaci per risolvere i problemi eventualmente insorti con il gestore, anche mediante l'attivazione di procedure di reclamo, incluse le procedure gestite dallo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente, o di procedure di conciliazione presso organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla deliberazione 620/2015/E/com.

## **Articolo 6**

### *Sportelli qualificati inclusi nel progetto*

1. La rete di sportelli qualificati di cui all'articolo 5.1, lettera a., dovrà includere almeno gli sportelli già attivi nell'ambito del progetto PQS/23 che nel corso del 2025 abbiano registrato mediamente più di 8 contatti/settimana. Per il triennio 2026-2028, il numero complessivo di 39 sportelli già previsto dal progetto PQS/23 potrà essere incrementato, in via sperimentale, di una ulteriore unità, che risulti operare con livelli di qualità, efficacia e tracciabilità paragonabili a quelli offerti dagli sportelli già attivi nell'ambito del medesimo progetto PQS/23.
2. In caso di mancata partecipazione di una o più associazioni già attive nel progetto PQS/23, gli sportelli facenti capo tali associazioni saranno sostituiti da altrettanti sportelli di nuova attivazione facenti capo ad altre associazioni, applicando a tale scopo i criteri di selezione di cui al presente articolo.
3. La distribuzione degli sportelli dovrà garantire la copertura omogenea del territorio nazionale. Non potrà essere attivato più di uno sportello nel territorio del medesimo comune, con l'eccezione delle città metropolitane di Roma Capitale, Milano e Napoli, dove è ammessa l'attivazione di un numero massimo di quattro sportelli, e delle restanti città metropolitane, dove è ammessa l'attivazione di un numero massimo di due sportelli.

4. L'individuazione degli sportelli qualificati di nuova attivazione, nel rispetto dei criteri di cui al presente articolo, è affidata al soggetto attuatore che dovrà produrre, in sede di accettazione di cui all'articolo 8, adeguata documentazione attestante la capacità operativa in termini di qualità, efficacia e tracciabilità del servizio fornito ai consumatori.

#### **Articolo 7**

##### *Funzionamento degli sportelli qualificati*

1. Le attività previste per gli sportelli dovranno essere offerte gratuitamente, sia nei confronti di qualunque consumatore, anche se non iscritto ad alcuna associazione, che si rivolga direttamente agli sportelli qualificati inclusi nel progetto, sia nei confronti di qualunque sportello di una associazione di consumatori, anche se non inclusa nel progetto, che ne faccia richiesta al fine di fornire, a sua volta, informazioni e assistenza ai consumatori.
2. Gli sportelli dovranno assicurare un orario di apertura al pubblico di almeno 20 ore settimanali e assicurare la presenza in tale orario di apertura al pubblico di almeno un addetto con adeguata formazione specifica.
3. Sono ammessi elementi di flessibilità nelle modalità operative di funzionamento 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.
4. In tutte le forme di comunicazione o interazione con lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente o con il Servizio conciliazione, ogni sportello rispetterà le procedure vigenti 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.

#### **Articolo 8**

##### *Modalità di accettazione da parte del soggetto attuatore*

1. L'accettazione del progetto PQS/26 da parte del soggetto attuatore dovrà essere formulata in conformità al modello allegato al presente Avviso (*Allegato 1*) e dovrà essere comunicata a cura di un legale rappresentante dell'associazione coordinatrice, entro e non oltre 45 giorni dalla data di pubblicazione del presente Avviso, con le modalità indicate al successivo comma 2; l'accettazione dovrà recare in allegato:
  - a. indicazione e recapiti di un referente di progetto;
  - b. per ciascuna associazione facente parte del gruppo, copia della delega all'accettazione rilasciata all'associazione coordinatrice, e dichiarazione, accompagnata da copia di un documento d'identità del sottoscrittore, attestante che per le attività svolte nell'ambito del progetto non sono stati richiesti né ottenuti, né saranno richiesti o percepiti in futuro, contributi finanziari anche parziali da parte di soggetti pubblici o privati;
  - c. indicazione, recapiti e orari di attivazione degli sportelli inclusi nel progetto;
  - d. definizione degli indicatori di qualità che saranno utilizzati dal soggetto attuatore per il monitoraggio periodico dell'attività svolta dai singoli sportelli e per la valutazione del relativo impatto, e indicazione dei livelli obiettivo per ciascun indicatore;
  - e. indicazione riepilogativa dei costi complessivamente previsti per la realizzazione del progetto e dell'importo del finanziamento richiesto, articolato per i diversi moduli attuativi annuali;
  - f. bilancio previsionale dettagliato, recante l'indicazione separata degli importi massimi previsti per ogni voce di spesa ammissibile ai sensi dell'articolo 9 e dei relativi elementi di costo, da cui dovrà risultare destinata:

- i. alle attività di pubblicizzazione e promozione di cui all'articolo 5.1, lettera b., una quota non superiore al 3% dell'importo del finanziamento richiesto;
  - ii. alle attività di qualificazione e rafforzamento di cui all'articolo 5.1, lettera c., una quota non superiore al 4% del finanziamento richiesto;
  - iii. alle attività relative al sistema di registrazione e reportistica di cui all'articolo 5.1, lettera d., una quota non superiore al 5% del finanziamento richiesto;
  - iv. al riconoscimento dei costi indiretti relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali, una quota non superiore al 10% del finanziamento richiesto;
  - g. piano delle attività di pubblicizzazione e promozione di cui all'articolo 5.1, lettera b., specificandone i costi, gli obiettivi, i risultati attesi e i criteri di valutazione dei risultati conseguiti ovvero, in alternativa, impegno a trasmettere il piano medesimo, con le modalità indicate al comma 2 del presente articolo, entro 20 giorni dalla data dell'accettazione;
  - h. piano previsionale dettagliato per la realizzazione delle attività di qualificazione e rafforzamento di cui all'articolo 5.1, lettera c., specificandone i costi, gli obiettivi e i risultati attesi, ovvero, in alternativa, impegno a trasmettere il piano medesimo, con le modalità indicate al comma 2 del presente articolo, entro 20 giorni dalla data dell'accettazione;
  - i. piano dettagliato per la realizzazione delle attività relative al sistema di registrazione e reportistica di cui all'articolo 5.1, lettera d., specificandone le funzionalità, i costi e le tempistiche delle diverse fasi, ovvero, in alternativa, impegno a trasmettere il piano medesimo, con le modalità indicate al comma 2 del presente articolo, entro 20 giorni dalla data dell'accettazione;
  - j. descrizione puntuale delle mansioni affidate al personale dedicato ad attività di coordinamento e supporto tecnico operativo, se previsto nel bilancio previsionale dettagliato ai sensi della precedente lettera f., punto iv.;
  - k. documentazione attestante la capacità operativa, in termini di qualità, efficacia e tracciabilità del servizio fornito ai consumatori, degli sportelli di nuova attivazione. Tale documentazione dovrà includere un resoconto delle attività di assistenza e informazione ai consumatori svolta nell'arco del 2025, basato su contenuti analoghi a quelli richiesti all'articolo 11 dell'Avviso PQS/23 per la rendicontazione di dettaglio ai fini del progetto medesimo.
2. L'accettazione, completa di tutti gli allegati, dovrà pervenire all'indirizzo di posta elettronica certificata *info@pec.csea.it*. L'accettazione pervenuta oltre il termine di cui al comma 1 del presente articolo non sarà ammessa.
3. L'eventuale avvicendamento nel ruolo di associazione coordinatrice in corso di progetto dovrà essere formalmente notificato alla CSEA entro sette giorni lavorativi, all'indirizzo di posta elettronica certificata *info@pec.csea.it*, trasmettendo contestualmente copia dell'atto di delega all'avvicendamento rilasciata da ciascuna delle associazioni facenti parte del soggetto attuatore.

## **Articolo 9**

### *Spese ammissibili*

1. Sono ammesse al rimborso le sole spese congrue e pertinenti alla realizzazione del progetto, entro i limiti indicati nel bilancio previsionale dettagliato di cui all'articolo 8.1, lettera f., 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. In particolare, sono ammesse le spese relative a:
  - a. costi del personale qualificato appositamente dedicato all'attività di sportello e del personale eventualmente dedicato ad attività di coordinamento e supporto tecnico

operativo; i costi del personale comprendono sia il personale dipendente che quello non dipendente impegnato nelle attività del progetto. Tale voce di costo dovrà essere rendicontata attraverso il prospetto allegato al presente Avviso (*Allegato 2*), indicando 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. I costi del personale coinvolto per il coordinamento amministrativo-finanziario e il personale di supporto amministrativo/segretariale non sono compresi in questa voce, ma devono essere ricondotti alla voce “costi per organizzazione, coordinamento e spese generali” di cui alla successiva lettera d.;

- b. attività di pubblicizzazione e promozione di cui all’articolo 5.1, lettera b., in misura non superiore al 3% dell’importo del finanziamento richiesto;
  - c. attività di qualificazione e rafforzamento di cui all’articolo 5.1, lettera c., in misura non superiore al 4% dell’importo del finanziamento richiesto;
  - d. attività relative al sistema di registrazione e reportistica di cui all’articolo 5.1, lettera d., in misura non superiore al 5% del finanziamento richiesto;
  - e. costi per organizzazione, coordinamento e spese generali, in misura non superiore al 10% del finanziamento richiesto.
3. Ogni altra spesa non compresa tra quelle indicate nel presente articolo è esclusa dal rimborso.
  4. Sono escluse da ogni rimborso le spese e i costi riconducibili ad associazioni di consumatori che, alla data in cui le spese sono state sostenute o nel periodo in cui i costi sono stati generati, non risultino regolarmente iscritte nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo.

### **Articolo 10**

#### *Rendicontazione ed erogazione del contributo*

1. In esito a verifica della correttezza dell’accettazione del soggetto attuatore, previa approvazione del Comitato di gestione e in conformità all’articolo 13, comma 7, del proprio Regolamento di amministrazione e contabilità, la CSEA procederà ad erogare, in favore del soggetto medesimo una quota pari al 50% del finanziamento relativo al primo modulo attuativo annuale, a titolo di acconto, dandone comunicazione all’associazione coordinatrice.
2. Fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 3, entro l’ultimo giorno lavorativo del mese successivo ad ogni quadrimestre, il soggetto attuatore provvederà a rendicontare le attività svolte nel quadrimestre di riferimento, ai fini della relativa erogazione di periodo; a tale scopo l’associazione coordinatrice trasmetterà alla CSEA:
  - a. un prospetto dettagliato delle spese ammissibili al rimborso ai sensi del precedente articolo 9 ed effettivamente sostenute, conforme al modello allegato al presente Avviso (*Allegato 2*);
  - b. copia della documentazione contabile attestante l’avvenuto pagamento dei beni e dei servizi di cui alla precedente lettera a., debitamente ripartita secondo le categorie di spesa indicate all’articolo 9;
  - c. il resoconto di cui all’articolo 11.
3. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 2, le attività svolte nel primo quadrimestre 2026 dovranno essere rendicontate non oltre il termine per la rendicontazione delle attività svolte nel secondo quadrimestre 2026.
4. Entro il 31 gennaio 2029 il soggetto attuatore dovrà rendicontare le attività svolte, trasmettendo la documentazione indicata al precedente comma 2, ai fini dell’erogazione finale a saldo; in alternativa, il medesimo soggetto potrà richiedere, in forma scritta e per giustificati motivi, una

proroga del termine per la rendicontazione a saldo, che dovrà comunque pervenire alla CSEA entro e non oltre il 31 marzo 2029.

5. Le rendicontazioni di cui ai precedenti commi 2, 3 e 4 dovranno essere trasmesse all'indirizzo di posta elettronica certificata *info@pec.csea.it*.
6. Fatte salve eventuali richieste di proroga per giustificati motivi, che dovranno essere dettagliatamente motivate e comunicate dall'associazione coordinatrice alla CSEA con le modalità indicate al precedente comma 5 entro la scadenza del relativo termine, non saranno ammesse rendicontazioni pervenute dopo la scadenza del termine medesimo.
7. Entro 60 giorni dal termine per l'invio delle rendicontazioni di cui ai precedenti commi 2, 3 e 4, la CSEA, previa approvazione da parte del Comitato di gestione, procederà alle relative erogazioni, in conformità all'articolo 13, comma 7, del proprio Regolamento di amministrazione e contabilità, per la sola quota di spese rendicontate e approvate e fino ad esaurimento dei fondi di cui all'articolo 3, mediante versamento sul conto corrente bancario indicato dal soggetto attuatore nel portale Anagrafica CSEA, accessibile previa registrazione alla pagina <https://anagrafica.csea.it/Anagrafica/webapp/login>. Contestualmente all'erogazione, la CSEA trasmetterà al soggetto attuatore un prospetto recante il riepilogo delle spese rendicontate e approvate secondo il modello allegato al presente Avviso (*Allegato 3*).
8. L'acconto erogato ai sensi del precedente comma 1 sarà riassorbito in tre parti di uguale importo in occasione delle erogazioni relative alle attività svolte nel corso del terzo quadrimestre di ciascuna annualità.
9. Laddove gli importi da erogare in acconto o richiesti in sede di rendicontazione dovessero superare i limiti previsti dalla normativa in materia, la CSEA richiederà alle Autorità competenti le relative certificazioni antimafia ai sensi dell'articolo 13, comma 7, lettera b), del proprio Regolamento di amministrazione e contabilità.

### **Articolo 11**

#### *Resoconto delle attività svolte*

1. Il soggetto attuatore trasmette alla CSEA, unitamente alla documentazione di cui all'articolo 10, comma 2:
  - a. una descrizione sintetica delle attività complessivamente svolte e una valutazione dell'impatto prodotto rispetto ai risultati attesi;
  - b. una descrizione dettagliata dell'attività svolta dagli sportelli qualificati, da cui risulti, sia in forma aggregata sia per singolo sportello:
    - i. *il numero di contatti gestiti*, classificati per settore (elettrico/gas/idrico) e, relativamente ai settori elettrico e gas, per segmento di mercato (libero/tutelato/ultima istanza); per origine (consumatore/sportello di associazione non incluso nel progetto); per impresa controparte, argomento, canale utilizzato per il primo contatto (telefonico, scritto, accesso fisico allo sportello);
    - ii. *il numero di azioni intraprese*, classificate in base alla tipologia di azione (informazione al consumatore / assistenza istruttoria o attivazione del servizio SMART dello Sportello per il consumatore / reclamo / rappresentanza in sede di procedura conciliativa, distinguendo tra procedure paritetiche, procedure presso il Servizio conciliazione, procedure presso altri organismi ADR);
    - iii. *l'esito delle azioni intraprese*, indicando per ciascuna tipologia di azione il numero di esiti positivi (l'azione ha ottenuto un riscontro 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 la chiusura del caso o l'avvio di una diversa tipologia

- di azione), il numero di esiti in valutazione (il riscontro già pervenuto è in attesa di valutazione) e il numero di esiti sospesi (l'azione è in attesa di riscontro);
- 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 di rendicontazione.
  - c. l'indicazione, per ogni sportello, del valore effettivamente raggiunto per ciascuno degli indicatori di qualità di cui al precedente articolo 8.1, lettera d., sia nel quadrimestre di riferimento sia nel periodo risalente all'avvio del progetto, esplicitando i calcoli effettuati;
  - d. la descrizione puntuale delle attività di pubblicizzazione e promozione di cui all'articolo 5.1, lettera b., delle attività di qualificazione e rafforzamento di cui al precedente articolo 5.1, lettera c., e delle attività relative al sistema di registrazione e reportistica di cui all'articolo 5.1, lettera d., svolte nel quadrimestre di riferimento.
2. Il resoconto delle attività svolte di cui al precedente comma 1, lettera b., dovrà essere predisposto sulla base delle informazioni registrate nell'apposito sistema telematico in uso al progetto, che dovrà essere accessibile, a fini di monitoraggio, anche all'associazione coordinatrice, se diversa dall'associazione competente per tale sistema, nonché all'Autorità.

## **Articolo 12**

### *Protezione dei dati personali*

1. I dati personali trasmessi alla CSEA in attuazione del presente Avviso saranno oggetto di trattamento nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (Regolamento GDPR) nonché del Decreto legislativo n. 196/2003, come successivamente modificato e integrato, con le modalità e per le finalità indicate nell'*Informativa relativa al trattamento dei dati personali per i progetti a vantaggio dei consumatori*, pubblicata sul sito CSEA alla pagina <https://www.csea.it/privacy-policy>.
2. La trasmissione alla CSEA di dati personali ai fini dell'attuazione del presente Avviso comporta per il mittente l'avvenuta presa visione dell'informativa di cui al precedente comma 1.

## **Articolo 13**

### *Verifiche e controlli*

1. Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione prodotta in sede di rendicontazione, l'Autorità e la CSEA si riservano di svolgere ogni ulteriore attività di verifica e controllo delle attività oggetto di finanziamento.
2. Per le attività di verifica e controllo di cui al precedente comma 1, che potranno essere svolte con le metodologie più appropriate anche mediante sopralluoghi, l'Autorità potrà avvalersi del supporto operativo della Guardia di Finanza, dandone adeguata informazione alla CSEA.
3. I soggetti interessati dovranno trasmettere con la massima tempestività all'Autorità e alla CSEA le informazioni e i documenti che potranno essere richiesti in qualunque momento ai fini di verifica e controllo dell'attività effettivamente svolta e della relativa rendicontazione, e dovranno garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.
4. La mancata corrispondenza tra le attività effettivamente svolte e i requisiti del presente Avviso o le informazioni fornite in sede di accettazione o di rendicontazione comporterà, tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento e la ripetizione delle somme indebitamente percepite, oltre interessi.