

Selezione per il finanziamento di un Progetto per la qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU (POS) come da Decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 23 dicembre 2009 e deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 2 febbraio 2011 GOP 4/11

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;
- D.lgs. 16 marzo 1999, n. 79, recante “*Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica*”, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999;
- D.lgs. 23 maggio 2000, n. 164 “*Attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell’articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n. 144*”, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000;
- 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;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) 23 febbraio 2007, n. 35/07;
- la deliberazione dell’Autorità 22 settembre 2008, ARG/com 129/08;
- la deliberazione dell’Autorità 1° aprile 2009, GOP 15/09;
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: Cassa);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2009, ARG/com 75/09;
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2009, GOP 44/09 (di seguito: deliberazione GOP 44/09);
- la deliberazione dell’Autorità 1° febbraio 2010, GOP 7/10;
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2010, GOP 13/10;

- il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 23 dicembre 2009, concernente l'approvazione dei progetti a vantaggio dei consumatori, derivanti dalle sanzioni irrogate dall'Autorità;
- il DM 26 maggio 2010 per un impegno pari ad € 130.270,00;
- il DM 16 dicembre 2010 per un impegno pari ad € 727.774,00;
- il DM 31 dicembre 2010 per un impegno pari ad € 552.209,00;
- la lettera del 17 gennaio 2011 del MSE protocollo Autorità 0001719/A del 21 gennaio 2011 (di seguito: lettera MSE del 17 gennaio 2011);
- la lettera del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità del 24 gennaio 2011 protocollo 0001812 (di seguito: lettera DCQS del 24 gennaio 2011);
- la lettera del 27 gennaio 2011 del MSE protocollo Autorità PG0002908/A del 1° febbraio 2011 (di seguito: lettera MSE del 27 gennaio 2011);
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2011 GOP 4/11, recante *“Indirizzi alla Cassa conguaglio per il Settore Elettrico per la definizione del bando inerente il Progetto per la qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori (PQS) come da Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 23 dicembre 2009”*.

Considerato che:

- l'Autorità con deliberazione GOP 44/09 ha proposto al MSE di stanziare per la realizzazione del Progetto per la qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori (PQS), nel biennio 2010-2011, un importo pari ad € 1.300.000,00, incluso il contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione a favore della Cassa nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti e comunque in misura non superiore a 80.000,00 €;
- con lettera del 17 gennaio 2011 il MSE ha comunicato di avere approvato, nel corso del 2010, tre distinti decreti di impegno di spesa dei fondi a favore della Cassa per il contributo ai Progetti proposti dall'Autorità per un importo complessivo di 1.410.253,00 euro;
- con lettera DCQS del 24 gennaio 2011, il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità ha chiesto al MSE conferma della prevalenza del criterio di durata biennale dei Progetti, rispetto alla data di conclusione degli stessi inizialmente stabilita al 31 dicembre 2011;
- con lettera del 27 gennaio 2011, il MSE ha comunicato di condividere l'interpretazione proposta dall'Autorità circa la prevalenza del criterio di durata biennale dei Progetti, richiedendo a sua volta che, con riferimento al caso di specie del progetto PQS, la conclusione dell'attività potesse essere preferibilmente prevista entro la fine del 2012;
- l'importo di cui al precedente alinea è da ripartirsi in € 1.261.000,00 per il progetto PQS ed € 39.000,00 per le attività di gestione in favore della Cassa;
- con deliberazione GOP 4/11, l'Autorità ha stabilito l'avvio del progetto PQS con un impegno finanziario complessivo pari ad € 1.300.000,00 ed ha stabilito che le attività di cui al Progetto PQS debbano essere concluse entro il 31 dicembre 2012;

- il contributo effettivo destinato ai progetti di cui al presente bando sarà pari ad € 1.261.000,00.

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 per l'energia elettrica e il gas:** Autorità indipendente istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas (di seguito: l'Autorità);
- **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 conguaglio per il settore elettrico:** l'organismo di gestione degli oneri generali afferenti al sistema energetico vigilato dall'Autorità (di seguito: Cassa);
- **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** (di seguito: CNCU): organo con funzioni consultive e propositive in materia di diritti ed interessi dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 136 del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- **Formazione personale sportelli fisici e call center:** predisposizione di corsi di formazione della durata di almeno 30 ore in materia di fornitura di energia elettrica e gas, partendo dall'Atlante dei diritti dei consumatori o da eventuali altre guide predisposte sulla base dello stesso Atlante;
- **Qualificazione call center:** iniziative finalizzate all'attivazione e/o implementazione delle attività relative al servizio di chiamate gratuite da rete fissa, per l'assistenza e la consulenza telefonica sulle tematiche energetiche (potenziamento delle dotazioni e formazione del personale appositamente dedicato al call center, estensione degli orari di accesso al servizio, previsione obbligatoria, nel caso di dotazione di albero fonico, di un'opzione esplicita al primo livello per poter parlare con un operatore qualificato nei settori energetici etc.);
- **Qualificazione sportelli fisici:** iniziative finalizzate all'integrazione e allo sviluppo delle attività informative e di assistenza dei consumatori (potenziamento delle dotazioni e formazione del personale appositamente dedicato al front office, divulgazione mediante distribuzione gratuita di materiale informativo relativo ai settori energetici, estensione degli orari di apertura degli sportelli, organizzazione di eventi finalizzati alla diffusione delle nuove opportunità aperte dalle tariffe biorarie etc.), presso gli sportelli delle Associazioni di consumatori iscritte al CNCU distribuiti sul territorio nazionale ed aperti al pubblico.

Articolo 2

Oggetto

2.1 Il presente bando stabilisce i criteri per la selezione, da parte della Cassa, di un unico progetto, da realizzarsi tra la data di aggiudicazione ed il 31 dicembre 2012, selezionato tra quelli presentati ai sensi del presente bando, per la qualificazione di almeno 40 sportelli fisici e di almeno un call center gratuito per chiamate da rete fissa delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, 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. cogliere le opportunità offerte dall'introduzione delle tariffe biorarie;
 - iii. 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.

2.2 Le attività di cui al comma 1, realizzate tra la data di aggiudicazione ed il 31 dicembre 2012, consistono in:

- a) qualificazione degli sportelli fisici già esistenti delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, in grado di:
 - i. assicurare un orario di apertura settimanale dello sportello fisico 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 formati ai sensi del presente bando nel settore elettrico e gas, che dovranno garantire un numero settimanale di almeno 20 ore di servizio (nei giorni feriali e nella fascia oraria 8:00-17:00). Il call center dovrà essere in grado di:
 - i. fornire informazioni utili ai consumatori di energia almeno per i seguenti argomenti:
 - elenco venditori;
 - offerte disponibili;
 - cambio del fornitore;
 - servizio di maggior tutela;
 - bonus elettrico e bonus gas;

- tariffa bioraria;
 - 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) piano di formazione del personale dedicato alle attività di sportello fisico ed alle attività di call center, tramite la programmazione e lo svolgimento di specifici corsi di formazione sul settore dell'energia elettrica e del gas di durata non inferiore a 30 ore, a partire dall'Atlante dei diritti del consumatore predisposto dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas o dalle Guide eventualmente predisposte dalle Associazioni partecipanti sulla base dello stesso Atlante.
- 2.3 In riferimento al biennio 2011-2012, la somma massima complessiva destinata alla realizzazione del progetto di cui al comma 2, è pari ad euro 1.261.000,00 (un milioneduecentosessantunomila/00).

Articolo 3

Richiesta di ammissione al contributo

- 3.1 La richiesta di ammissione al contributo ai progetti per la realizzazione delle attività di cui all'articolo 2, comma 2, deve essere presentata in alternativa da:
- a) singole Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU;
 - b) Gruppi di Associazioni di consumatori iscritte al CNCU, rappresentate da un'unica Associazione nazionale capofila.
- Le richieste di ammissione al contributo e le rendicontazioni relative al progetto potranno essere presentate e sottoscritte esclusivamente dal legale rappresentante nazionale della/e Associazione/i proponente/i.
- 3.2 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 sottoscritto 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) importo complessivo della spesa prevista per la realizzazione delle attività di qualificazione, formazione, pubblicizzazione e importo del finanziamento complessivamente richiesto alla Cassa;
 - d) autocertificazione 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;

- e) autocertificazione attestante che, alla data di pubblicazione del bando, gli sportelli fisici ed il sito internet, richiesti ai sensi del successivo comma 3, sono attivi e dotati dei requisiti indicati nel progetto, nonché dichiarazione d'impegno a fornire la documentazione richiesta in caso di verifica.

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

3.3 Sono ammessi alla selezione i progetti definiti dai proponenti di cui al comma 1 che dispongano:

- a) di uno o più sportelli fisici, già attivi alla data di pubblicazione del bando, in uno o più capoluoghi di provincia ciascuno dei quali dotati di contatto telefonico da rete fissa (per un numero di almeno 40 sportelli);
- b) di un sito internet già attivo alla data di pubblicazione del bando.

3.4 Il progetto presentato dovrà, inoltre, prevedere almeno un punto di contatto telefonico (call center) a livello nazionale accessibile gratuitamente da rete fissa tramite numero verde, e, qualora lo stesso sia dotato di albero fonico, dovrà essere previsto, al primo livello, un canale dedicato con l'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore qualificato in materia di energia elettrica e gas.

3.5 E' fatto 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 e di formazione

4.1 Il progetto relativo alla realizzazione delle attività di qualificazione di cui all'articolo 2, comma 2, dovrà contenere:

- a) una descrizione dettagliata delle attività da sviluppare tra la data di aggiudicazione ed il 31 dicembre 2012, specificando i tempi e le modalità di realizzazione, gli obiettivi perseguiti e i risultati attesi in relazione allo svolgimento delle singole iniziative. 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 formato ai sensi del presente bando. Per ogni sportello fisico andrà, altresì, indicato il numero di telefono, l'ubicazione ed 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 ciascun 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 programma dei corsi di formazione e l'elenco dei nominativi, che dovrà corrispondere ai soggetti addetti ai servizi di cui all'art. 2;
- e) un bilancio previsionale dettagliato, nel quale siano indicate separatamente le diverse voci di spesa previste;
- f) l'importo del contributo richiesto alla Cassa;

- g) l'autocertificazione attestante che per il progetto presentato ai sensi del presente bando 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;
 - h) il progetto dovrà indicare la pubblicizzazione del call center attraverso strumenti di informazione gratuita ed a massima diffusione nazionale, oltre che mediante il sito internet di ciascuna delle Associazioni dei consumatori proponenti.
- 4.2 La documentazione trasmessa dovrà contenere copia del documento d'identità in corso di validità, debitamente sottoscritto, del legale rappresentante di ciascuna Associazione dei consumatori proponente.
- 4.3 L'attivazione dei servizi di cui all'articolo 2, comma 2, lettere a) e b) dovrà essere assicurata da parte dei soggetti beneficiari entro 30 giorni solari dal termine delle singole attività di qualificazione e di formazione (riferite al singolo sportello e/o call center), così come definite nei progetti presentati, che dovrà comunque avvenire entro e non oltre 120 giorni dall'aggiudicazione del progetto.
- 4.4 La Cassa provvederà all'erogazione del contributo relativo alle spese sostenute secondo i tempi e le modalità previsti al successivo articolo 9.
- 4.5 La mancata attivazione, anche parziale, dei servizi degli sportelli fisici e/o del call center per il settore dell'energia elettrica e del gas nel termine di cui al precedente comma 3 comporta la revoca totale o parziale del contributo.

Articolo 5

Modalità per la presentazione delle proposte di progetto

- 5.1 Le proposte di progetto, complete di tutti gli allegati, dovranno pervenire entro e non oltre le ore 12.00 del 18 aprile 2011, a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa conguaglio per il settore elettrico, via Cesare Beccaria 94/96, 00196 Roma.
- 5.2 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.
- 5.3 Saranno escluse tutte le proposte di progetto pervenute dopo la scadenza sopra riportata.

Articolo 6

Spese ammissibili al contributo

- 6.1 Sono ammesse al contributo le sole spese pertinenti e congrue alla qualificazione, all'attivazione ed al funzionamento degli sportelli fisici e dei call center ed alla formazione del relativo personale, indicate nel progetto 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.
- 6.2 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 formato ai sensi del presente bando e appositamente dedicato ai servizi di cui all'art. 2 (sono escluse le spese relative al personale non formato ai sensi del presente bando);
- 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 call center e del numero verde, nei limiti del 5% del contributo richiesto.

6.3 Per le attività di formazione del personale, le spese ammissibili sono:

- a) Spese per l'affitto dell'aula, ivi inclusa l'eventuale assistenza tecnica, nei limiti di **2000 €/giorno**;
- b) spese per il viaggio dei partecipanti e dei docenti. Nei viaggi per ferrovia compete il rimborso del biglietto 1^a classe od inferiore; nei viaggi in aereo compete il rimborso del biglietto. L'utilizzo del mezzo proprio è consentito solo nell'ipotesi in cui la destinazione non sia raggiungibile con mezzi pubblici di trasporto ovvero gli orari non siano compatibili con le necessità connesse allo svolgimento e/o partecipazione ai singoli corsi. In tale caso compete il rimborso chilometrico nella **misura di € 0,30/Km**, nonché il rimborso delle eventuali spese per il parcheggio e per il pedaggio autostradale.
- c) spese per il pernottamento dei partecipanti e dei docenti, nella misura massima di **€ 130,00 ciascuno al giorno**;
- d) spese per vitto (colazione, pranzo e cena) dei partecipanti e dei docenti, nella misura massima di **€/giorno 65,00 ciascuno**;
- e) spese per il materiale didattico, nei limiti di **500 €/corso**;
- f) compenso dei docenti, nella misura massima di **€/giorno lavorativo 450,00**, al lordo delle ritenute previdenziali e fiscali calcolate ai sensi della normativa vigente;

6.4 I costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali sono riconosciuti nella misura massima del 10% delle spese ammissibili di cui ai punti precedenti.

6.5 Ogni altra spesa non compresa nei precedenti commi 1, 2, 3 e 4 è esclusa dal contributo.

Articolo 7

Ammissione al contributo

7.1 L'ammissione al contributo è riservata alle attività sviluppate tra la data di aggiudicazione ed il 31 dicembre 2012.

7.2 L'erogazione del contributo è condizionata all'attivazione dei servizi di cui all'art. 2, comma 2, lettere a) e b) entro 30 giorni solari dal termine delle attività di cui all'art. 2, comma 2, e, comunque, non oltre 120 giorni dall'aggiudicazione del progetto.

- 7.3 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.
- 7.4 Si procederà ad aggiudicazione anche in presenza di un'unica offerta valida ai sensi del presente bando.

Articolo 8

Assegnazione punteggio

- 8.1 Il progetto sarà aggiudicato alla migliore offerta progettuale definita sulla base dei seguenti elementi e pesi:
- costo, per un peso pari al 60% del totale dei punti assegnabili;
 - qualità del progetto, per un peso pari al 40% dei punti assegnabili.
- Il punteggio massimo attribuibile è pari a 100 ed i punteggi parziali saranno assegnati con arrotondamento alla seconda cifra decimale.
- 8.2 Per quanto sub a), ai progetti sarà assegnato il punteggio (P1) risultante dall'applicazione della seguente formula:

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

dove:

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

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

- \sum = somma

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

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

- 8.3 Per quanto sub b), ai progetti sarà assegnato il punteggio (P2= Pa+Pb+Pc+Pd+Pe+Pf) risultante dalla somma dei punteggi attribuiti mediante l'applicazione dei seguenti criteri:
- 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;
 - valorizzazione dei progetti per i quali è prevista la qualificazione di call center già esistente, rispetto a progetti che ne prevedano l'attivazione "ex novo" ($P_b = n. 5$ punti per ogni call center da qualificare; n. 2 punti per ogni call center attivato "ex novo"), fino ad un massimo di n. 10 punti;
 - valorizzazione del numero degli sportelli territoriali da qualificare previsti dal progetto in misura superiore a 40 ($P_c = n. 1$ punto per ogni ulteriore sportello), fino ad un massimo di n. 5 punti;
 - 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 ($Pd = \frac{\bar{h} \times 5}{40}$, 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

$\bar{h} = \frac{\sum h_i}{n^{\circ} sportelli}$, 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 – 17.00, per un numero settimanale di servizio compreso fra un minimo di 20 ore ed un massimo di 40 ore ($Pf = \frac{\bar{h} \times 5}{40}$,

dove \bar{h} è il numero medio di ore di servizio di tutti i call center previsti

dal progetto, calcolato secondo la seguente formula $\bar{h} = \frac{\sum h_i}{n^{\circ} call - center}$,

dove h_i è il numero di ore settimanali di apertura del call center i-esimo, compreso tra 20 e 40).

8.4 In caso di parità di punteggio, sarà data priorità al proponente che abbia ottenuto il valore più alto al punteggio P1 ed a seguire al punteggio Pa.

8.5 In caso di ulteriore parità, si procederà a pubblico sorteggio.

8.6 L'ammissione al contributo, nel limite massimo della dotazione finanziaria disponibile pari ad € 1.261.000,00 (IVA inclusa se dovuta), è comunicata dalla Cassa al soggetto richiedente mediante raccomandata A/R, inviata all'indirizzo indicato ai sensi del precedente articolo 3, comma 2, lettera a). Il soggetto richiedente 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 da parte del soggetto aggiudicatario, in presenza di più progetti ammessi, il contributo è riconosciuto al progetto immediatamente successivo in graduatoria.

8.7 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

9.1 Ai fini dell'erogazione intermedia 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:

- 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;

- c) un resoconto dettagliato dell'attività svolta, comprensivo di una valutazione dell'impatto delle attività svolte rispetto ai risultati attesi.
- 9.2 La prima richiesta di erogazione intermedia del contributo dovrà riguardare le spese sostenute (e rendicontate) nel quadrimestre precedente, a partire dal 120° giorno successivo all'aggiudicazione, e dovrà pervenire entro il 10° giorno del mese successivo al quadrimestre di riferimento, brevi manu o a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa conguaglio per il settore elettrico, via Cesare Beccaria 94/96, 00196 Roma.
- 9.3 Dalla seconda richiesta di erogazione intermedia, le spese sostenute potranno essere rendicontate con cadenza bimestrale e dovranno pervenire entro il 10° giorno del mese successivo al bimestre di riferimento, brevi manu o a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa conguaglio per il settore elettrico, via Cesare Beccaria 94/96, 00196 Roma.
- 9.4 Tutte le richieste pervenute dopo le scadenze di cui ai commi 2 e 3 saranno liquidate rispettivamente nel quadrimestre e/o nel bimestre successivo.
- 9.5 La Cassa effettuerà le erogazioni di cui al comma 2 entro 60 giorni e di cui al comma 3 entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa di cui al precedente comma 1.
- 9.6 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.
- 9.7 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.
- 9.8 Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori in fase di erogazione dei fondi, l'Autorità e la Cassa si riservano di svolgere attività di verifica delle attività oggetto di contributo, in relazione all'effettivo svolgimento dei corsi di formazione ed al funzionamento del call center e degli sportelli fisici in coerenza con quanto previsto dal Progetto.
- 9.9 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 Cassa.