

PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

1. Sintesi delle proposte

I progetti proposti consistono in:

- assicurare per l'anno 2014 la continuità delle attività in corso di svolgimento in base al progetto PQS (qualificazione dei canali di contatto delle associazioni di consumatori), attivato nel 2011 in base alla proposta approvata con DM 23 dicembre 2009 e rinnovato per l'anno 2013 in base alla proposta approvata con DM 8 agosto 2012, mediante rinnovo del progetto, riformulato secondo i criteri dettagliati al successivo punto 2.B;
- promuovere per l'anno 2014 la formazione e l'aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori che svolge attività connesse a progetti a vantaggio dei consumatori finanziate o da finanziare mediante le risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità (sostegno alle conciliazioni paritetiche, qualificazione dei punti di contatto per i consumatori) o che abbia già acquisito un livello di formazione specialistica, in funzione della propagazione dell'informazione (formatori ed esperti).

Si propone inoltre di confermare la Cassa conguaglio per il settore elettrico (CCSE) nel ruolo già svolto in relazione alle attività di gestione, e in particolare di destinatario delle risorse finanziarie impegnate per la realizzazione dei progetti, ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori, prevedendo il riconoscimento di un contributo per lo svolgimento delle relative attività nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti.

La spesa complessivamente prevista per le attività proposte è pari a 760.000 euro, come sinteticamente esposto nella Tabella 1.

Tabella 1 - Schema riepilogativo delle proposte

<i>progetto</i>	<i>proposta</i>	<i>limite di spesa (€)</i>	<i>durata</i>
PQS/14 Qualificazione punti di contatto per i consumatori	rinnovo	635.000,00	2014
PFA Formazione e aggiornamento del personale delle associazioni	nuovo progetto	125.000,00	2014
Totale risorse		760.000,00	

2. Progetto PQS/2014

2.A Oggetto

Il progetto PQS riguarda l'attivazione, da parte delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo, di punti di contatto qualificati in grado di fornire ai consumatori informazione e assistenza sui servizi elettrico e gas.

Il progetto è stato avviato nel 2011, in seguito all'accertamento dell'effettiva disponibilità delle somme necessarie a garantire la copertura delle risorse assegnate e all'adozione dei relativi impegni di spesa, e ha consentito la realizzazione di attività di formazione e qualificazione del personale attivo nei punti di contatto e l'attivazione di 45 sportelli territoriali qualificati e di un *call center* gratuito per chiamate nazionali da rete fissa.

In relazione ai risultati conseguiti nel biennio 2011-2012, il progetto è stato rinnovato per l'anno 2013 prevedendo che, ai fini di promuovere l'accesso dei consumatori ai canali di contatto e migliorarne il tasso di attività, la quota delle risorse destinate ad attività di pubblicizzazione e promozione del servizio fosse aumentata dal 5% al 12% del valore complessivo del progetto.

In base alle più recenti informazioni fornite dal soggetto attuatore del progetto PQS/2013 in relazione alle attività svolte nell'ambito del progetto nel periodo 1 gennaio - 30 settembre 2013, risulta opportuno prevedere:

- per quanto riguarda gli sportelli territoriali, considerando il livello insoddisfacente del numero di contatti con i consumatori presentato dagli sportelli meno attivi, un ridimensionamento del numero minimo di sportelli previsti dal progetto, in modo da concentrare l'allocazione delle risorse nelle realtà che presentano il più elevato rapporto tra costi unitari e numero di contatti con i consumatori, prevedendo al contempo la possibilità per i soggetti attuatori di individuare, in sede di progetto, le forme di flessibilità che consentano di massimizzare l'impatto delle attività;
- per quanto riguarda le attività promozionali, confermare la quota di risorse ad esse destinate, in modo da migliorare il tasso di attività dei canali di contatto;
- la definizione di criteri minimi di rendicontazione dell'attività operativa svolta dai punti di contatto, al fine di disporre di elementi informativi che consentano una valutazione più articolata dell'impatto delle attività svolte.

Si ritiene opportuno inoltre prevedere che le attività di formazione e aggiornamento del personale impiegato per la realizzazione del progetto, siano svolte tramite una linea di attività dedicata, da realizzare nel quadro del progetto per la realizzazione delle attività di formazione e aggiornamento di cui al successivo punto 3.

2.B Proposte

L'Autorità propone il rinnovo delle attività previste dal progetto PQS per l'anno 2014 (progetto PQS/14), con una rimodulazione dei relativi contenuti che preveda:

- a) lo stralcio delle attività di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori operativo nei canali di contatto, che saranno realizzate in base a una specifica linea di attività nell'ambito del progetto oggetto della proposta di cui al punto 3;

- b) la riduzione del numero di sportelli territoriali attivi a un minimo di 30, individuati tra gli sportelli già qualificati in base a criteri di efficienza ed efficacia dell'azione svolta (numero di contatti con i consumatori) registrato nei 12 mesi precedenti e, in subordine, al criterio di equa distribuzione territoriale;
- c) la possibilità per il soggetto attuatore di indicare in sede di progetto, in relazione alle modalità operative degli sportelli territoriali, forme di flessibilità (quali sportelli congiunti, con copertura territoriale flessibile o altro) idonee ad ottimizzare l'impatto delle attività svolte;
- d) l'eventuale creazione di una rete prototipale di interconnessione degli sportelli territoriali finalizzata a mettere in comune le competenze acquisite;
- e) l'affinamento e la razionalizzazione delle procedure relazionali tra gli sportelli territoriali e gli altri strumenti di assistenza ai clienti finali;
- f) l'indicazione di contenuti minimi di rendicontazione dell'attività operativa svolta dai punti di contatto più dettagliati e focalizzati sui risultati raggiunti, sviluppando eventualmente forme esplicite di legame tra risultati e risorse economiche erogate.

2.C Risultati attesi

Incremento del numero dei contatti con i consumatori, nell'anno 2014 e per ogni sportello attivo, pari almeno al 10% rispetto al risultato conseguito dal medesimo sportello nel corso del 2013.

2.D Risorse

Per lo svolgimento delle attività relative al progetto PQS/2014 è prevista una spesa complessiva pari a 635.000 euro per l'anno 2014 (pari a 615.950 euro al netto del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto a CCSE) , determinata in base agli attuali costi medi di gestione dei canali di contatto e considerando gli effetti della rimodulazione dei contenuti delle attività previste.

3. Progetto Formazione e aggiornamento (PFA)

3.A Oggetto

Il progetto PFA riguarda la realizzazione di iniziative 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 prevede l'attivazione di tre distinte linee di attività, che potranno essere attivate autonomamente e in tempi successivi.

3.B Proposte

L'Autorità propone il finanziamento di un progetto per lo svolgimento nel corso del 2014 di attività di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 136 del Codice del consumo articolato in tre linee di attività distinte e autonome:

- PFA1: un numero minimo di 2 corsi residenziali di aggiornamento e formazione del personale che opera nei punti di contatto qualificati di cui al progetto PQS/14;
- PFA2: un numero minimo di 6 corsi residenziali di aggiornamento e formazione del personale che opera nell'ambito delle procedure di conciliazione;
- PFA3: un numero minimo di 2 corsi residenziali di aggiornamento e formazione di operatori esperti nei settori dell'energia per lo svolgimento di attività di propagazione della formazione e dell'informazione.

Le linee di attività, oggetto di autonoma procedura di selezione e affidamento, potranno essere attivate in momenti successivi, in seguito all'accertamento della disponibilità delle risorse necessarie, secondo l'ordine di priorità PFA1, PFA2, PFA3.

3.C Risultati attesi

Aggiornamento e qualificazione specialistica di almeno 150 unità di personale delle associazioni di consumatori funzionale allo svolgimento di specifiche attività svolte a vantaggio dei consumatori e in particolare nell'ambito di progetti già finanziati o da finanziare mediante il Fondo sanzioni.

3.D Risorse

Per lo svolgimento delle attività relative al progetto PFA è prevista una spesa complessiva pari a 125.000 euro per l'anno 2014 (pari a 121.250 euro al netto del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto a CCSE), così ripartita:

- 25.000 euro per la linea di attività PFA1;
- 75.000 euro per la linea di attività PFA2;
- 25.000 euro per la linea di attività PFA3.