PROGETTI CONSUMATORI
BANDO PCS1 ED AVVISO PCS2

1) Se il finanziamento accordato è parziale, è possibile realizzare uno scorporo delle attività previste? (ossia realizzare solo una parte dei vari moduli formativi proposti, fino a copertura spese), oppure bisogna comunque realizzare tutte le attività proposte, coprendo in qualche modo la parte di fondi mancante?

Il finanziamento è da intendersi come contributo alla realizzazione del progetto complessivamente considerato. Ne discende, la necessità di condurre tutte le attività dedotte nello stesso anche in caso di finanziamento parziale, ovvero rinunciare al progetto.

2) Nel caso la domanda sia presentata da un gruppo di associazioni, vanno indicati i dati di tutte o solo di quella che fa da referente?

Ai fini della completezza della richiesta di finanziamento è necessario indicare tutte le parti coinvolte nella realizzazione del progetto, dando separata evidenza della Associazione che farà da referente.

3) Cosa si intende esattamente per risultato atteso, rispetto alle conciliazioni, da un corso di aggiornamento? Una quantificazione numerica (es. incremento numero di conciliazioni) o un risultato qualitativo (es. velocizzazione della procedura?).

L'indicazione del risultato atteso risponde alla finalità di qualificazione del progetto e nella fattispecie dei singoli corsi di cui lo stesso si compone. Ne discende, la necessità di esporre la finalità a lungo termine della formazione di primo livello e dell'aggiornamento sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo. I risultati attesi, peraltro, vanno distinti tra risultati a breve e/o a medio-lungo periodo, intendendosi per risultati a breve periodo la buona riuscita del corso, che può essere oggetto di verifica presso i partecipanti, mentre per risultati a medio-lungo periodo i concreti impatti del progetto sulle procedure.

4) L'elenco dei nominativi è vincolante oppure è possibile eventualmente cambiarlo (es. per sopravvenuta indisponibilità o cessazione della collaborazione?)

L'elenco dei nominativi dei singoli corsi può essere aggiornato in caso di necessità (fatto salvo il numero di destinatari che deve restare invariato). Si ritiene, infatti, che la variazione non sia incompatibile con i meccanismi previsti dal bando PCS1, considerato che l'eventuale aggiornamento dell'elenco non compromette l'obiettivo di formare ed aggiornare personale delle Associazioni.

5) Se il corso è relativo all'aggiornamento di più protocolli si deve allegare copia di tutti, oppure bisogna fare per ogni protocollo un corso a sé stante?

Non è necessario che un corso sia riferito ad un unico protocollo, soprattutto considerata, in molti casi, l'analogia che sussiste tra le diverse piattaforme di conciliazione regolate tra associazioni ed imprese esercenti nel settore energetico. E', tuttavia, indispensabile allegare alla richiesta copia di tutti i protocolli di riferimento.

6) Cosa s'intende per numero di clienti finali per i quali sarà disponibile la procedura di conciliazione e per stima del numero di controversie/anno che saranno sottoposte a conciliazione?

Il numero dei clienti finali è quello degli utenti delle aziende esercenti nel settore elettrico e del gas che hanno sottoscritto il protocollo riferibile al corso. Il numero va indicato per ogni singola azienda coinvolta nel progetto. La stima del numero di conciliazioni va indicata in relazione al singolo protocollo.

7) La spesa di pernottamento (€130) come è da intendersi?

La spesa di cui all'art. 7, lett. c del Bando PCS1 è da intendersi come spesa massima per ciascun giorno di pernottamento necessario a seguire l'intero corso.

8) Se il corso è riferito a più protocolli contemporaneamente, si calcola 3 punti per ogni protocollo sottoscritto dalle associazioni partecipanti (es. 6 protocolli firmati dalle 3 associazioni partecipanti: punteggio = $a \times 3$, 18, oppure semplicemente a 6)?

Il parametro *Pa* utilizzato nella formula è riferito al numero di Associazioni firmatarie dei Protocolli rilevanti ai fini del progetto. Ad esempio 6 protocolli firmati complessivamente da 3 Associazioni: punteggio $3 \times 3 = 9$.

9) Il numero di clienti finali che costituisce parametro applicato nella formula da utilizzarsi per la redazione della graduatoria (*Pb*) corrisponde a quanto indicato al punto d) dell'articolo 5.1 in sede di richiesta?

I clienti finali per i quali è disponibile la procedura di conciliazione di cui alla formula prevista all'art. 8, corrispondono ai clienti finali delle aziende esercenti nel settore energetico, comunicato in sede di richiesta del finanziamento di cui all'art. 5.1.

10) Alcune valutazioni relative ai risultati ottenuti rispetto ai risultati attesi potrebbero essere impossibile da fare, poiché i risultati attesi potrebbero richiedere dei tempi più lunghi per manifestarsi che non quelli relativi al mero svolgimento dei corsi. Cosa si intende quindi?

La comparazione richiesta è da effettuarsi tra i risultati prospettati in sede di richiesta di cui agli artt. 4.1, lettera b) e 5.1, lett. b) e l'impatto, valutabile solo a seguito della conclusione dei corsi, delle attività svolte rispetto ai risultati attesi.

11) In merito all'attivazione di almeno una procedura di conciliazione di cui all'art. 9 quale condizione per l'ammissione al finanziamento, si richiede se debba intendersi una conciliazione gestita da ciascuna associazione di consumatori (in tal caso potrebbero essere 17 conciliazioni pertanto tale interpretazione a nostro avviso va esclusa) oppure una singola conciliazione che attiva il relativo protocollo, proveniente quindi anche da una sola associazione di consumatori.

Ai fini della realizzazione del requisito di cui all'art. 9, è sufficiente che si dimostri l'attivazione di una singola conciliazione riferibile al corso anche da parte di una singola Associazione partecipante al progetto.

12) Spese finanziabili. Esiste la possibilità di un margine di scostamento tra le voci elencate all'art. 7? Ad esempio se si ha la possibilità di risparmiare sulla sala

si possono spostare le risorse risparmiate per copertura viaggi? Il meccanismo dello scostamento è molto frequente in altri bandi pubblici.

La previsione dei tetti massimi per le singole spese ammissibili è frutto di apposita valutazione effettuata a priori circa la congruità delle voci indicate per la realizzazione di una determinata attività. Eventuali risparmi di spesa non potranno, pertanto, essere traslati su altre voci.

13) Soprattutto per le procedure di conciliazione *on line* di alcuni protocolli con grandi aziende, la formazione è mirata tra l'altro all'utilizzo dell'applicativo informatico con numerose simulazioni per facilitare l'apprendimento dei conciliatori. Occorrono, pertanto, aule attrezzate con la disponibilità di una postazione per ciascun partecipante ecc.. Tali aule attrezzate potrebbero essere messe a disposizione gratuitamente dalle aziende e sono state già testate proprio per la formazione. Vi sono delle incompatibilità rispetto al bando?

Non si riscontrano incompatibilità in merito, per due ordini di ragioni: a) la sala attrezzata verrebbe utilizzata gratuitamente; b) l'intento dei progetti a vantaggio dei consumatori è anche quello di favorire la collaborazione tra Associazioni ed aziende.

14) Per la conciliazione ENEL sono stati previste 2 tipologie di figure interessate, gli sportellisti e i veri e propri conciliatori, alla luce di ciò volevamo sapere se i primi (che hanno avuto comunque un corso di formazione sull'applicativo e hanno quindi un minimo di esperienza) sono da considerarsi per il corso di formazione di base o si possono considerare come già idonei ad un corso di aggiornamento?

La scelta dipende dal programma del corso, se gli sportellisti, infatti, hanno avuto una precedente formazione sulla piattaforma conciliativa è evidente che dovranno aggiornarsi su ulteriori aspetti delle procedure. In caso contrario, laddove il programma della formazione, così come previsto e trasmesso in fase di presentazione del progetto, dovesse essere innovativo rispetto al precedente, anche gli sportellisti dovranno seguire il corso base.

15) In caso di formatori provenienti dall'azienda con la quale si è stipulato l'accordo di conciliazione, questi formatori hanno diritto ad un rimborso spese secondo quanto definito dal bando oppure saranno a carico dell'azienda?

Il personale individuato dalle Associazioni nella qualità di docente e/o discente, scelto all'interno dell'Associazione, piuttosto che proveniente dalle aziende con le quali si è stipulato un protocollo di conciliazione, ha diritto al rimborso nei limiti di quanto previsto dal bando.

16) La percentuale dei costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali di cui alla lettera g), co. 1, art. 7 del bando "*spese ammissibili al finanziamento*", è riferibile al solo punto f) del medesimo articolo?

No, trattasi di mero refuso materiale. La percentuale del 10% relativa alle spese ammissibili, come peraltro espressamente specificato nell'Allegato A della deliberazione GOP 44/09 punto A. 3 "*spese ammissibili e controlli*", è riferibile al totale delle spese ammissibili sostenute di cui alle lettere a); b); c); d); e); f) del medesimo articolo.

17) Le procedure on line che potranno fruire dei contributi previsti devono necessariamente essere concluse tramite PEC e firma digitale?

No, alle stesse procedure on line sono equiparate le procedure concluse mediante semplice piattaforma informatica e/o posta elettronica, che si concludano con la sottoscrizione di un verbale cartaceo.

18) Per protocolli si intendono solo quelli nazionali o anche quelli derivanti dai primi e sottoscritti a livello locale (ad es. regionale)?

I protocolli di riferimento presi in considerazione sono esclusivamente quelli firmati a livello nazionale da Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU e/o da Gruppi di Associazioni di consumatori iscritte al CNCU, che possono operare direttamente o Associazioni senza fini di lucro con competenze specifiche nel campo della formazione e della conciliazione e con esperienza specifica nel comparto dell'energia, espressamente delegate da Gruppi di Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU.

19) Ai fini della presentazione del Progetto è ammissibile la sottoscrizione dello stesso da parte di un Rappresentante locale di un'Associazione dei consumatori iscritta al CNCU?

No. Ai fini della regolare presentazione del Progetto è necessario che lo stesso rechi la sottoscrizione del Segretario nazionale dell'Associazione dei consumatori iscritta al CNCU, ovvero di un suo delegato sempre a livello nazionale.