ALLEGATO A

1. Premessa

Il presente Allegato ha lo scopo di definire le attività richieste al soggetto organizzatore relativamente alla realizzazione delle attività di formazione in materia di servizi elettrico e gas e di servizio idrico integrato, rivolti al personale delle associazioni nazionali dei consumatori, previste dal progetto PFR di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Autorità) 25 giugno 2015, 314/2015/E/COM, e dall'allegato A alla determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità 11 febbraio 2016, n. 2/DCCA/2016.

2. Contesto

Il progetto PFR rientra tra i progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato finanziati mediante le risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità, ai sensi l'articolo 11-bis, del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80, come successivamente modificato e integrato.

Il progetto PFR, proposto dall'Autorità con deliberazione 314/2015/R/com e approvato dal Ministro dello Sviluppo economico con decreto 22 dicembre 2015, comporta la realizzazione di un programma triennale per la formazione e l'aggiornamento del personale delle associazioni nazionali dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137, del Codice del consumo che svolge attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica, di gas e del servizio idrico integrato.

La realizzazione del progetto PFR avverrà con il concorso di due distinti soggetti attuatori, che la CSEA individuerà mediante distinte procedure ad evidenza pubblica, e che agiranno in modo coordinato e complementare:

- un **"soggetto organizzatore"**, selezionato mediante l'Avviso cui si riferisce il presente Allegato, responsabile per la realizzazione delle attività di programmazione, organizzazione, gestione logistica e operativa (calendario dei corsi, individuazione dei discenti, gestione organizzativa e logistica delle attività), monitoraggio e valutazione dell'impatto dei corsi;
- un **"soggetto formatore"**, selezionato mediante una diversa procedura ad evidenza pubblica (cfr. procedura CIG 6963408211), responsabile per la realizzazione delle attività di progettazione, realizzazione ed erogazione dei corsi di formazione, incluso il materiale didattico, le esercitazioni, gli strumenti di monitoraggio dell'attività dei discenti e di valutazione dell'apprendimento.

3. Attività di formazione prevista dal progetto PFR

L'attività di formazione prevista dal progetto PFR, che sarà realizzata dal **soggetto formatore**, ha per oggetto i **servizi elettrico e gas** e il **servizio idrico integrato**, ed è rivolta al personale delle associazioni nazionali dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, che svolge attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato.

3.1 Erogazione dei corsi

I corsi di formazione saranno erogati in **modalità c.d. mista**, prevedendo un opportuno mix di sessioni svolte in aula e di sessioni svolte a distanza (e-learning), definito sulla base dei contenuti dell'offerta formulata dal soggetto formatore.

Il numero di **discenti** presenti a qualunque titolo alle sessioni in aula non dovrà essere superiore a 25 per sessione, salvo esigenze specifiche che dovranno essere comunicate alla CSEA contestualmente alla comunicazione di cui all'articolo 4, comma 1, lettera e), punto ii. dell'Avviso.

Per le sessioni svolte a distanza (e-learning) è prevista l'attivazione di un numero **minimo** di 1050 utenze registrate, che potranno essere suddivise in sottogruppi di utenze attive, prevedendo a titolo meramente indicativo circa 80-100 utenze attive su base bimestrale.

Si prevede l'erogazione, entro il termine di durata del contratto, di un numero minimo complessivo di **42 repliche** dei corsi di formazione entro il termine di durata del programma triennale di formazione (**3 anni** a decorrere dalla attivazione del primo corso completo).

3.2 Struttura

Le attività didattiche oggetto del servizio di cui alla presente procedura riguardano:

- un corso di formazione in materia di **servizi elettrico e gas**;
- un corso di formazione in materia di **servizio idrico integrato**.

Ciascun corso avrà una durata minima complessiva (aula + e-learning) **non inferiore a 14 ore**.

Entrambi i corsi saranno articolati in **tre tipologie**, differenziate in base all'attività svolta dai destinatari:

- formazione di **sportellisti**, rivolto al personale che svolge attività di informazione e assistenza ai consumatori anche in relazione alle procedure di reclamo;
- formazione di **conciliatori**, rivolto al personale che svolge attività di assistenza e rappresentanza dei consumatori nell'ambito delle procedure extragiudiziali per la soluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution - ADR);
- formazione di **esperti**, rivolto al personale che svolge attività di rappresentanza degli interessi dei consumatori nei settori oggetto del corso presso soggetti pubblici e privati, o attività di propagazione della formazione all'interno della propria associazione.

3.3 Contenuti

I **percorsi formativi**, strutturati in **moduli didattici replicabili nel tempo**, saranno strutturati prevedendo, per ogni tipologia di corso:

- una **parte generale**, comune a tutte le tipologie di corso, relativa a struttura, organizzazione e funzionamento del settore oggetto del corso (elettrico/gas; idrico), inclusa la regolazione di settore e i regimi di tutela dei consumatori in condizioni di disagio (bonus);
- una **parte tematica**, differenziata per ciascuna tipologia di corso, relativa alla trattazione più approfondita di uno o più dei seguenti aspetti:
 - > gestione dei reclami e procedure speciali dello Sportello per il consumatore (corso di formazione *sportellisti*);
 - > soluzione extragiudiziale delle controversie (ADR), procedure e funzionamento del Servizio Conciliazione Clienti Energia e delle procedure ADR paritetiche (corso di formazione *conciliatori*);
 - > formazione di prezzi e tariffe, politiche e normative europee, tecniche di formazione (corso di formazione *esperti*).

4. Attività richieste al soggetto organizzatore

Il soggetto organizzatore, responsabile per la realizzazione delle attività di programmazione temporale, organizzazione e gestione logistica (calendario dei corsi, disponibilità delle aule, individuazione e assistenza dei discenti e organizzazione della loro partecipazione, eventuale riproduzione del materiale didattico), monitoraggio e valutazione dell'impatto dei corsi, agisce

in modo coordinato e complementare al soggetto formatore ai fini del perseguimento delle finalità del progetto PFR.

In particolare, la formazione acquisita tramite i corsi dovrà consentire ai destinatari di utilizzare e di diffondere presso i consumatori, nello svolgimento delle proprie attività di servizio, capacità, informazioni e conoscenze sulle materie trattate, che rispondano sia all'esigenza di risolvere problemi e criticità puntuali, emerse in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, sia, limitatamente ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, all'esigenza di cogliere le opportunità del mercato, in un'ottica di rafforzamento della capacità negoziale del consumatore medesimo.

4.1 Attività propedeutiche all'avvio dei corsi

Il soggetto organizzatore sarà coinvolto nelle attività di progettazione dei corsi, mediante l'indicazione di un gruppo ristretto di esperti, al fine di consentire al soggetto formatore una corretta valutazione dei fabbisogni formativi dei destinatari della formazione che consenta di calibrare correttamente la progettazione dei contenuti e degli strumenti didattici, fornendo indicazioni di carattere generale ed eventualmente collaborando allo svolgimento di un sondaggio diretto che potrà essere proposto e realizzato dal soggetto formatore medesimo.

4.2 Programmazione

Il soggetto organizzatore sarà responsabile per la programmazione temporale dei corsi mediante calendarizzazione articolata per moduli operativi annuali, tenendo conto delle eventuali proposte formulate dal soggetto formatore, con le modalità indicate nel progetto predisposto ai sensi dell'articolo 4 dell'avviso, e per la corretta attuazione della calendarizzazione definitiva. Si prevede che tale programmazione potrà essere indicativamente articolata secondo uno schema che comporti:

- *servizio idrico integrato*: 20 repliche corso sportellisti; 8 repliche corso conciliatori; 2 repliche corso esperti;
- *servizi elettrico e gas*: 4 repliche corso sportellisti; 6 repliche corso conciliatori; 2 repliche corso esperti.

Eventuali variazioni relative alle date calendarizzate nei moduli operativi annuali, opportunamente giustificate, dovranno essere comunicate alla CSEA con il massimo anticipo possibile specificando i motivi che rendono necessaria la variazione.

4.3 Organizzazione della partecipazione

Il soggetto organizzatore sarà responsabile per l'individuazione dei discenti ammessi a partecipare a ciascun corso, in base ai criteri indicati nell'Avviso, comunicandone i relativi elenchi nominativi definitivi con le modalità previste all'articolo 4, comma 1, lettera e), punto ii. dell'Avviso.

Provvede inoltre alle attività informative e preparatorie della partecipazione dei singoli discenti ai corsi, ed è responsabile per la rilevazione delle presenze nel corso delle sessioni svolte in aula, provvedendo alla relativa rendicontazione come previsto dall'Avviso.

4.4 Gestione logistica

Il soggetto organizzatore sarà responsabile del reperimento e della messa a disposizione delle sedi da utilizzare per lo svolgimento delle sessioni formative svolte in aula e delle relative dotazioni, secondo quanto concordato con il soggetto formatore. Provvede inoltre alle esigenze dei discenti, relative in particolare all'organizzazione del viaggio, al vitto e

all'eventuale pernottamento laddove necessario per consentire la partecipazione alla sessione formativa, con la possibilità di prevedere la presenza in loco di un tutor organizzativo.

4.5 Materiale didattico cartaceo

L'erogazione dei corsi di formazione da parte del soggetto formatore è comprensiva del materiale didattico occorrente per lo svolgimento dei singoli corsi, nonché delle esercitazioni necessarie. Il soggetto organizzatore sarà responsabile per l'eventuale riproduzione e diffusione a tutti i discenti, laddove opportuno, del materiale didattico predisposto dal soggetto formatore, in formato cartaceo o sui supporto informatico, in particolare in occasione delle sessioni formative svolte in aula.

4.6 Monitoraggio e valutazione di impatto

Il soggetto organizzatore sarà responsabile per il monitoraggio dell'attività svolta dai discenti, inclusa la partecipazione alle sessioni formative svolte in aula, e della valutazione dell'impatto delle attività di formazione, anche allo scopo di formulare proposte motivate in relazione al servizio offerto dal soggetto formatore. A tale scopo il soggetto organizzatore avrà accesso alla reportistica prodotta dal soggetto formatore secondo le modalità con esso concordate, e provvederà a rilevazioni in merito al gradimento, all'efficacia e alla qualità percepita del corso mediante la predisposizione di appositi questionari da sottoporre ai discenti.