

BANDO PQS CHIARIMENTI

1. Ai sensi dell'art. 3.3 e 3.4 del bando di selezione per il finanziamento di un Progetto per la qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU - Progetto PQS:

“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”.

Ai fini dei controlli previsti all'art. 9, commi 8 e 9 del bando, che saranno svolti anche avvalendosi del supporto operativo della Guardia di Finanza, è necessario che gli sportelli, ovunque ubicati, siano dotati di elementi che ne consentano l'identificazione, l'afferenza ad una determinata Associazione iscritta al CNCU, gli orari di apertura al pubblico e quant'altro occorra a dimostrarne l'esistenza e l'attività (es. una targa affissa all'esterno dello stabile ove si trova lo sportello).

2. Ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. a) e c): *“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;

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”.

Ai fini dei controlli di cui ai precedenti alinea, è necessario che nel Progetto siano puntualmente indicati il numero di telefono, l'ubicazione e gli orari di apertura degli sportelli e dei call center preesistenti.

3. Nell'ambito dello svolgimento delle attività di qualificazione poste in essere a seguito dell'aggiudicazione del bando, sussiste in capo alla/e Associazione/i assegnatarie del finanziamento uno specifico obbligo di preavviso circa l'eventuale chiusura temporanea degli sportelli oggetto di qualificazione.

L'obbligo di preavviso potrà ritenersi assolto mediante l'invio tempestivo di un fax (al numero 06/36086586) alla Direzione Legale della Cassa conguaglio per il settore elettrico con i dati identificativi dello sportello, il giorno, l'orario e la motivazione "straordinaria e temporanea" della chiusura.

4. Con le stesse modalità dovrà, inoltre, essere comunicata l'eventuale sostituzione di personale addetto agli sportelli e/o ai call center.

Il personale che subentra dovrà essere stato formato con i corsi previsti nel progetto o altri equipollenti finanziati ai sensi di deliberazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e gas, al pari dell'addetto uscente.

Laddove, a seguito dei controlli svolti:

a) dovesse essere rilevata dall'Autorità l'inesistenza, l'inattività nei giorni e negli orari previsti e/o la mancata qualificazione degli addetti allo sportello e/o al call center in materia di energia elettrica e/o gas, la Cassa, previo apposito provvedimento della stessa Autorità, provvederà alla revoca parziale del contributo, in relazione allo sportello oggetto di controllo con esito negativo;

b) il numero di sportelli "attivi" da qualificare dovesse risultare inferiore a 40 (requisito minimo previsto dal bando), previo apposito provvedimento dell'Autorità, si provvederà alla revoca totale del contributo.

5. In relazione alla documentazione richiesta ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. a) e c), unitamente all'indicazione relativa al numero di telefono, all'ubicazione ed agli orari di apertura degli sportelli e dei call center preesistenti, andrà indicata la singola Associazione cui i medesimi sportelli e/o call center si riferiscono.