

Selezione per il finanziamento di un ulteriore Progetto per la qualificazione degli sportelli delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU (PQS/bis) come da Decreto del Ministro dello Sviluppo economico dell'8 agosto 2012 e deliberazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 286/2012/E/com e 489/2012/E/com.

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;
- 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. Deleghe 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: 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: CCSE);
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2009, ARG/com 75/09;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2009, GOP 44/09 (di seguito: delibera 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 (di seguito: DM) 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 deliberazione dell’Autorità 12 luglio 2012 286/2012/E/com;
- il DM 8 agosto 2012 per un impegno pari ad € 890.000,00;
- la comunicazione del Direttore della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico (di seguito: MSE), prot. n. 230326 dell’8 novembre 2012;
- la deliberazione dell’Autorità 489/2012/E/com, recante *“Indirizzi alla Cassa conguaglio per il Settore Elettrico per l’attuazione dei progetti a favore dei consumatori di energia elettrica e gas, approvati con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 8 agosto 2012”*.

Considerato che:

- con deliberazione 286/2012/E/com, l’Autorità ha proposto al MSE di assicurare la continuità dei Progetti a vantaggio dei consumatori di cui alla deliberazione GOP 44/09;
- in relazione al Progetto PQS, l’Autorità ha proposto:
 - il rinnovo per l’anno 2013 del progetto PQS (PQS/bis), per un valore massimo pari ad € 890.000,00, in modo di garantire continuità al progetto avviato nel 2011;
 - la rimodulazione di tale progetto prevedendo che, ai fini di promuovere un maggiore accesso dei consumatori ai canali di contatto, almeno il 12% delle risorse disponibili per l’anno 2013 sia destinato ad attività di pubblicizzazione e promozione dei canali di contatto, in modo da consentire un numero di contatti maggiori rispetto al progetto iniziale di almeno il 25%;
- l’importo di cui al precedente alinea è da ripartirsi in € 863.300,00 per il progetto PQS/bis ed € 26.700,00 per le attività di gestione in favore della Cassa;
- con la suddetta proposta, l’Autorità ha inteso dare un traguardo performante al Progetto PQS, così come concepito ed attuato nel biennio 2011/2012, attraverso il rinnovo delle attività per l’anno 2013, affinché siano fissati e raggiunti obiettivi più soddisfacenti in termini di contatti presi e controversie evitate e/o risolte in via stragiudiziale, nonché di feed-back da parte dei clienti finali di settori elettrico e gas, che usufruiscono dei servizi resi dagli sportelli e/o dai call center;
- con deliberazione 489/2012/E/com, l’Autorità ha stabilito che la CCSE avvii una procedura ad evidenza pubblica per la selezione di un progetto che consenta il rinnovo delle attività di cui al progetto PQS e che le ulteriori attività debbano concludersi entro il 31 dicembre 2013;
- il contributo effettivo destinato ai progetti di cui al presente bando sarà pari ad € 863.300,00.

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 per l'energia elettrica e il gas (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; solo turn over e aggiornamento.
- **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.);
- **Progetto PQS:** Progetto che ha la finalità di promuovere la qualificazione di sportelli fisici e di call center gratuiti per chiamate da rete fissa delle Associazioni dei consumatori dotati di personale con adeguate conoscenze in tema di energia per la risposta a 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 delle Associazioni dei consumatori;
- **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 distribuite sul territorio nazionale ed aperte al pubblico.

Articolo 2

Oggetto

1. Il presente bando stabilisce i criteri per la selezione, da parte della Cassa, di un unico progetto, da realizzarsi, in continuità con il precedente Progetto PQS, tra il 1° gennaio 2013 ed il 31 dicembre 2013, selezionato tra quelli presentati ai sensi del presente bando, per garantire l'operatività dei punti di contatto (sportelli fisici e call center) già qualificati nell'ambito del Progetto PQS, 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. Le attività di cui al comma 1, che dovranno essere svolte in continuità con le attività già svolte nell'ambito del progetto PQS, e realizzate tra il 1° gennaio 2013 ed il 31 dicembre 2013, 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 tra le 8 e le 19). 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 di nuovi operatori, per far fronte al turn over che sia stato registrato nel progetto PQS, 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;
- d. un piano di aggiornamento del personale già formato sulle novità normative e legislative, da realizzarsi a metà del Progetto PQS/bis.
3. La realizzazione delle attività di cui ai precedenti commi, avverrà sulla base della selezione del Progetto che garantisca l'operatività dei punti di contatto (sportelli fisici e call center) già qualificati nell'ambito del progetto PQS.
 4. Saranno ammesse eventuali rimodulazioni dei punti di contatto già esistenti, con la previsione di elementi di flessibilità, debitamente giustificati nel Progetto.
 5. In riferimento all'anno 2013, la somma massima complessiva destinata alla realizzazione del progetto di cui al comma 2, è pari ad euro 863.300,00 (ottocentosessantatrecento/00).

Articolo 3

Richiesta di ammissione al contributo

1. La richiesta di ammissione al contributo ai progetti per la realizzazione delle attività di cui all'articolo 2, comma 2, deve essere presentata 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.

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 sottoscritta 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, anche in corso di attuazione del Progetto.

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

3. Sono ammessi alla selezione i progetti definiti dai proponenti di cui al comma 1 che siano in grado di garantire l'operatività dei punti di contatto (sportelli e call center) già qualificati con il progetto PQS, fermi restando gli elementi di flessibilità di cui al comma 4 dell'art. 2 e che dispongano di un sito internet già attivo alla data di pubblicazione del bando.
4. 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

1. Il progetto relativo alla realizzazione delle attività di qualificazione di cui all'articolo 2 dovrà contenere:

- a) una descrizione dettagliata delle attività da sviluppare tra il 1° gennaio 2013 ed il 31 dicembre 2013, 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) il programma del piano di aggiornamento e l'elenco dei nominativi;
 - f) il piano di pubblicizzazione dei punti di contatto attraverso strumenti di informazione gratuita ed a massima diffusione nazionale, oltre che mediante il sito internet di ciascuna delle Associazioni dei consumatori proponenti;
 - g) un bilancio previsionale dettagliato, nel quale siano indicate separatamente le diverse voci di spesa previste;
 - h) l'importo del contributo richiesto alla Cassa;
 - i) 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.
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.
 3. La Cassa provvederà all'erogazione del contributo relativo alle spese sostenute, dal 1° gennaio 2013 al 31 dicembre 2013, secondo i tempi e le modalità previsti al successivo articolo 9.
 4. La mancata corrispondenza dei servizi degli sportelli fisici e/o del call center per il settore dell'energia elettrica e del gas al Progetto approvato in base alla presente procedura ad evidenza pubblica comporta la revoca totale o parziale del contributo.

Articolo 5

Modalità per la presentazione delle proposte di progetto

1. Le proposte di progetto, complete di tutti gli allegati, dovranno pervenire entro e non oltre le ore 12.00 del 31 gennaio 2013, a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa congruaggio per il settore elettrico, via Cesare Beccaria 94/96, 00196 Roma.
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.
3. Saranno escluse tutte le proposte di progetto pervenute dopo la scadenza sopra riportata.

Articolo 6

Spese ammissibili al contributo

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.
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 punti di contatto, non inferiore al 12 % del contributo richiesto.
3. Per le attività di formazione e aggiornamento 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;
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.
5. Ogni altra spesa non compresa nei precedenti commi 1, 2, 3 e 4 è esclusa dal contributo.

Articolo 7

Ammissione al contributo

1. L'ammissione al contributo è riservata alle attività sviluppate tra il 1° gennaio 2013 ed il 31 dicembre 2013.
2. 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.
3. Si procederà ad aggiudicazione anche in presenza di un'unica offerta valida ai sensi del presente bando.

Articolo 8

Assegnazione punteggio

1. Il progetto sarà aggiudicato alla migliore offerta progettuale, che garantisca la continuità dell'operatività dei punti di contatto già attivati in base Progetto PQS.

L'aggiudicazione avverrà sulla base dei seguenti elementi e pesi:

- a) costo, per un peso pari al 60% del totale dei punti assegnabili;
- b) 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.

2. Per quanto sub a), ai progetti sarà assegnato il punteggio (P_1) 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.

3. Per quanto sub b), ai progetti sarà assegnato il punteggio ($P_2 = P_a + P_b + P_c + P_d + P_e + P_f$) risultante dalla somma dei punteggi attribuiti mediante l'applicazione dei seguenti criteri:
 - A. 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;
 - B. 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;
 - C. valorizzazione del numero degli sportelli territoriali da qualificare previsti dal progetto in misura superiore ai 45 già attivati con il Progetto PQS ($P_c =$ n. 1 punto per ogni ulteriore sportello), fino ad un massimo di n. 5 punti;
 - D. 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 ($P_d = \frac{\bar{h} \times 5}{40}$, 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 $\bar{h} = \frac{\sum h_i}{n^{\circ} \text{sportelli}}$, 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 – 19.00, per un numero settimanale di servizio compreso fra un minimo di 20 ore ed un massimo di 40 ore ($P_f = \frac{\bar{h} \times 5}{40}$, 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).

4. In caso di parità di punteggio, sarà data priorità al proponente che abbia ottenuto il valore più alto al punteggio P_1 ed a seguire al punteggio P_a .
5. In caso di ulteriore parità, si procederà a pubblico sorteggio.
6. L'ammissione al contributo, nel limite massimo della dotazione finanziaria disponibile pari ad € 863.300,00 (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.
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

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.
2. 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.
3. Tutte le richieste pervenute dopo la scadenza di cui al comma 2 saranno liquidate rispettivamente nel bimestre successivo.
4. La Cassa effettuerà le erogazioni di cui al comma 2 entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa di cui al precedente comma 1.
5. 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.

6. 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.
7. Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori in fase di erogazione dei fondi, l'Autorità e la CCSE 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.
8. 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 CCSE.