AVVISO PUBBLICO
RECANTE LE CONDIZIONI PER LA PROSECUZIONE DEL PROGETTO RELATIVO ALLA
QUALIFICAZIONE DEGLI SPORTELLI TERRITORIALI DELLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI
PER IL TRIENNIO 2023-2025
(PROGETTO PQS/23)

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’articolo 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 dell’8 ottobre 2005, n. 235 - Supplemento Ordinario n. 162 (di seguito: Codice del consumo);
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: CCSE);
- la legge 28 dicembre 2015 n. 208 (legge di stabilità 2016), articolo 1, comma 670, recante la trasformazione di CCSE in Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 ottobre 2019, 416/2019/E/com (di seguito: deliberazione 416/2019/E/com), cui ha fatto seguito il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 30 gennaio 2020 (di seguito: decreto 30 gennaio 2020);
- la deliberazione dell’Autorità 25 ottobre 2022, 523/2022/E/com (di seguito: deliberazione 523/2022/E/com), cui ha fatto seguito il decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy 28 dicembre 2022 (di seguito: decreto 28 dicembre 2022);
- la comunicazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità prot. n. 14833 del 2 marzo 2023 (di seguito: comunicazione 2 marzo 2023).

Considerato che:

- con la deliberazione 523/2022/E/com l’Autorità ha proposto al Ministro delle Imprese e del Made in Italy (di seguito: Ministro), ai sensi dell’articolo 11-bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, l’approvazione di progetti a vantaggio dei consumatori, tra cui il progetto sinteticamente denominato PQS/23, per una spesa massima complessiva per il triennio 2023-2025 pari a 2.400.000 euro, al lordo del contributo massimo per lo svolgimento dell’attività di gestione riconosciuto alla CSEA nella misura massima del 3% degli importi effettivamente erogati ai soggetti attuatori;
- con il decreto 28 dicembre 2022 il Ministro ha approvato, tra le altre, la proposta relativa al progetto PQS/23, dando mandato agli uffici competenti per la successiva adozione dei relativi

impegni di spesa a favore della CSEA, che saranno adottati man mano che le relative risorse risulteranno disponibili sul capitolo di bilancio n.1652 del Ministero;

- con la comunicazione 2 marzo 2023 il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità ha fornito istruzioni per l'avvio delle procedure finalizzate all'individuazione dei soggetti attuatori dei progetti e per la successiva attivazione dei progetti medesimi, tra cui il progetto PQS/23;
- il finanziamento effettivo erogabile al soggetto attuatore per lo svolgimento delle attività di progetto di cui al presente Avviso, al netto del contributo massimo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla CSEA, è complessivamente pari a 2.330.097 euro.

Articolo 1

Definizioni

- **Associazioni dei consumatori:** le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- **Autorità:** l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **CSEA:** la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **Comitato di gestione:** il Comitato di gestione della CSEA;
- **Consumatori:** le persone fisiche di cui all'articolo 3, comma 1, lettera A, del Codice del consumo;
- **Progetto PQS/20:** il progetto per la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori per il triennio 2020-2022, di cui all'Avviso pubblicato sul sito internet della CSEA, ai sensi della deliberazione 416/2019/E/com e del decreto 30 gennaio 2020;
- **Regolamento di amministrazione e contabilità della CSEA:** regolamento approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 aprile 2017, 297/2017/A;
- **Soggetto attuatore:** Gruppo di associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti, iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo.

Articolo 2

Oggetto

1. Il presente Avviso recepisce i criteri e le condizioni per la prosecuzione, per il triennio 2023-2025, delle attività di qualificazione dei punti di contatto delle associazioni di consumatori di cui al progetto PQS/20, in coerenza con quanto indicato nell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 523/2022/E/com. Il progetto è articolato in tre moduli attuativi di durata annuale.

Articolo 3

Risorse

1. L'importo massimo erogabile per la realizzazione delle attività di cui al presente Avviso è pari a 2.330.097 euro. Ai fini del finanziamento delle attività effettivamente svolte, tale somma è indicativamente ripartita in parti uguali per ciascuno dei tre moduli attuativi annuali di cui al precedente articolo 2.

Articolo 4

Soggetto attuatore

1. L'attuazione del progetto PQS/23 è confermata in capo al medesimo soggetto attuatore del progetto PQS/20, fatte salve eventuali esclusioni dovute a rinuncia o a variazioni nell'elenco

di cui all'articolo 137 del Codice del consumo e ferma restando la possibilità di includere ulteriori associazioni di nuova iscrizione nell'elenco medesimo o di nuova adesione al progetto, previa formale accettazione resa tramite l'associazione coordinatrice e comunicata alla CSEA secondo le modalità di cui al successivo articolo 8.

2. L'eventuale avvicendamento nel ruolo di associazione coordinatrice, anche in corso di progetto, dovrà essere formalmente notificato alla CSEA, secondo le modalità di cui al successivo articolo 8.

Articolo 5

Attività di progetto

1. La realizzazione del progetto PQS/23 comporta lo svolgimento delle seguenti attività:
  - a. attivazione di una rete di sportelli territoriali qualificati, individuati in base ai criteri indicati all'articolo 6, nei quali operi personale dotato di adeguata formazione, in grado di fornire gratuitamente informazioni e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato;
  - b. pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi resi ai consumatori dagli sportelli qualificati. A tale attività potrà essere destinata una quota non superiore al 3% dell'importo del finanziamento richiesto;
  - c. realizzazione di strumenti, anche telematici, in grado di rafforzare l'interazione e le sinergie tra gli sportelli, efficientarne e uniformarne le procedure e incrementare l'efficacia delle attività svolte. A tale attività dovrà essere destinata una quota non superiore al 3% dell'importo del finanziamento richiesto.
2. In materia di servizio elettrico e gas, gli sportelli dovranno fornire informazioni e assistenza affinché i consumatori possano:
  - comprendere l'assetto dei mercati al dettaglio e la sua evoluzione;
  - valutare correttamente le diverse offerte commerciali e cambiare fornitore;
  - accedere ai bonus elettrico e gas, se ne hanno diritto;
  - intraprendere le iniziative più efficaci per risolvere i problemi eventualmente insorti con il fornitore, anche mediante l'attivazione di procedure di reclamo, di procedure speciali presso lo Sportello per il consumatore energia e ambiente o di procedure di conciliazione presso organismi ADR iscritti nell'elenco tenuto dall'Autorità.
3. In materia di servizio idrico integrato, gli sportelli dovranno fornire informazioni e assistenza affinché i consumatori possano:
  - comprendere la struttura tariffaria e gli importi fatturati per il servizio medesimo;
  - accedere al bonus acqua e all'eventuale bonus integrativo, se ne hanno diritto;
  - intraprendere le iniziative più efficaci per risolvere i problemi eventualmente insorti con il gestore, anche mediante l'attivazione di procedure di reclamo o di procedure di conciliazione presso organismi ADR iscritti nell'elenco tenuto dall'Autorità.

Articolo 6

Sportelli qualificati inclusi nel progetto

1. La rete di sportelli qualificati inclusi nel presente progetto dovrà includere almeno gli sportelli già attivi nell'ambito del progetto PQS/20 che nel corso del 2022 abbiano registrato mediamente più di 8 contatti/settimana. Per la durata del presente progetto, il numero complessivo di 35 sportelli già previsto dal progetto PQS/20 potrà essere incrementato, in via sperimentale, di non oltre quattro unità, includendo sportelli di nuova attivazione che

risultino operare con livelli di qualità, efficacia e tracciabilità paragonabili a quelli offerti dagli sportelli qualificati ai sensi del medesimo progetto PQS/20.

2. In caso di mancata partecipazione al presente progetto di una o più associazioni già attive nel progetto PQS/20, gli sportelli facenti capo tali associazioni saranno sostituiti da altrettanti sportelli di nuova attivazione facenti capo ad altre associazioni, applicando a tale scopo i criteri di selezione di cui al presente articolo.
3. La distribuzione degli sportelli dovrà perseguire la copertura omogenea del territorio nazionale. Non potrà essere attivato più di uno sportello nel territorio del medesimo comune, con l'eccezione delle città metropolitane di Roma Capitale, Milano e Napoli, dove è ammessa l'attivazione di un numero massimo di quattro sportelli, e delle restanti città metropolitane, dove è ammessa l'attivazione di un numero massimo di due sportelli.
4. L'individuazione degli sportelli qualificati di nuova attivazione, nel rispetto dei criteri di cui al presente articolo, è affidata al soggetto attuatore che dovrà produrre, in sede di accettazione di cui all'articolo 8, adeguata documentazione attestante la capacità operativa in termini di qualità, efficacia e tracciabilità del servizio fornito ai consumatori.

Articolo 7

Funzionamento degli sportelli qualificati

1. Le attività previste per gli sportelli dovranno essere offerte gratuitamente, sia nei confronti dei consumatori, anche se non iscritti ad alcuna associazione, che si rivolgono direttamente agli sportelli qualificati inclusi nel progetto, sia nei confronti di qualunque sportello di una associazione di consumatori non incluso nel progetto che ne faccia richiesta al fine di fornire, a sua volta, informazioni e assistenza ai consumatori.
2. Gli sportelli dovranno assicurare un orario di apertura al pubblico di almeno 20 ore settimanali e assicurare la presenza in tale orario di apertura al pubblico di almeno un addetto con adeguata formazione specifica.
3. Sono ammessi elementi di flessibilità nelle modalità operative di funzionamento degli sportelli, quali ad esempio la previsione di sportelli congiunti o con copertura territoriale flessibile, che abbiano lo scopo di massimizzare l'impatto dei servizi offerti.
4. In tutte le forme di comunicazione o interazione con lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente o con il Servizio Conciliazione, ogni sportello rispetterà le procedure vigenti e renderà riconoscibile la propria appartenenza alla rete di sportelli qualificati prevedendo, in particolare in tutte le forme di corrispondenza, l'utilizzo di apposite indicazioni scritte o grafiche al fine di consentire apposite verifiche in merito alla completezza della documentazione trasmessa.

Articolo 8

Modalità di accettazione da parte del soggetto attuatore

1. L'accettazione del progetto PQS/23 da parte del soggetto attuatore dovrà essere formulata in conformità al modello allegato al presente Avviso (*Allegato 1*) e dovrà essere comunicata a cura di un legale rappresentante dell'associazione coordinatrice, entro e non oltre 45 giorni dalla data di pubblicazione del presente Avviso sul sito della CSEA, con le modalità indicate al successivo comma 2. L'accettazione dovrà recare in allegato:
  - a. indicazione e recapiti di un referente di progetto;
  - b. per ciascuna associazione facente parte del gruppo, copia della delega all'accettazione rilasciata all'associazione coordinatrice, e dichiarazione, accompagnata da copia di un documento d'identità del sottoscrittore, attestante che per le attività previste dal

progetto non sono stati richiesti né ottenuti, né saranno percepiti in futuro, contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati;

- c. indicazione, recapiti e orari di attivazione degli sportelli inclusi nel progetto;
  - d. definizione degli indicatori di qualità che saranno utilizzati per il monitoraggio periodico dell'attività svolta dai singoli sportelli e la valutazione del relativo impatto, e indicazione dei livelli obiettivo per ciascun indicatore;
  - e. indicazione riepilogativa dei costi complessivamente previsti per la realizzazione del progetto e dell'importo del finanziamento richiesto, articolato per i diversi moduli attuativi annuali;
  - f. bilancio previsionale dettagliato, recante l'indicazione separata degli importi massimi previsti per le diverse voci di spesa e dei relativi elementi di costo, da cui dovrà risultare destinata alle attività di pubblicizzazione e promozione una quota non superiore al 3% dell'importo del finanziamento richiesto, alla realizzazione di strumenti per il rafforzamento dell'interazione e delle sinergie tra gli sportelli una quota non superiore al 3% del finanziamento richiesto, e al riconoscimento dei costi indiretti relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali, una quota non superiore al 10% dell'importo del finanziamento richiesto;
  - g. piano delle attività di pubblicizzazione e promozione del progetto, specificandone i costi, gli obiettivi e i risultati attesi;
  - h. piano previsionale dettagliato per la realizzazione di strumenti per il rafforzamento dell'interazione e delle sinergie tra gli sportelli, specificandone i costi, gli obiettivi e i risultati attesi, ovvero, in alternativa, impegno a trasmettere il piano medesimo, con le modalità indicate al seguente comma 2, entro 30 giorni dalla data dell'accettazione;
  - i. descrizione puntuale delle mansioni affidate al personale dedicato ad attività di coordinamento e supporto tecnico operativo, se previsto nel bilancio previsionale dettagliato di cui alla precedente lettera f);
  - j. documentazione attestante la capacità operativa in termini di qualità, efficacia e tracciabilità del servizio fornito ai consumatori da parte degli sportelli di nuova attivazione. Tale documentazione dovrà includere un resoconto delle attività di assistenza e informazione ai consumatori svolta nell'arco del 2022, basato su contenuti analoghi a quelli richiesti all'articolo 11 dell'Avviso PQS/20 per la rendicontazione di dettaglio ai fini del progetto medesimo.
2. L'accettazione, completa di tutti gli allegati, dovrà pervenire all'indirizzo di posta elettronica certificata info@pec.csea.it, oppure a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, piazza Augusto Imperatore 32, 00186 Roma, o *brevi manu* al medesimo recapito, in busta chiusa con l'indicazione del mittente. L'accettazione pervenuta dopo la scadenza sopra riportata, per il rispetto della quale farà fede il timbro del Protocollo della CSEA, non sarà ammessa.
  3. L'eventuale avvicendamento nel ruolo di associazione coordinatrice, anche in corso di progetto, dovrà essere formalmente notificato alla CSEA entro sette giorni lavorativi, all'indirizzo di posta elettronica certificata info@pec.csea.it, trasmettendo contestualmente copia dell'atto di delega all'avvicendamento rilasciata da ciascuna delle associazioni di consumatori facenti parte del soggetto attuatore.

Articolo 9

Spese ammissibili

1. Sono ammesse al rimborso le sole spese congrue e pertinenti alla realizzazione del progetto, indicate in sede di accettazione 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. In particolare, saranno ammesse le spese relative a:
  - a. costi del personale qualificato appositamente dedicato all'attività di sportello e del personale eventualmente dedicato ad attività di coordinamento e supporto tecnico operativo; i costi del personale comprendono sia il personale dipendente che quello non dipendente impegnato nelle attività del progetto. Tale voce di costo dovrà essere rendicontata attraverso il prospetto allegato al presente Avviso (*Allegato 2*), indicando la tipologia contrattuale (personale dipendente/non dipendente), il costo effettivo annuo lordo, il monte ore annuo di lavoro, il costo orario, il numero di ore impiegate nel progetto. I costi del personale coinvolto per il coordinamento amministrativo-finanziario e il personale di supporto amministrativo/segretariale non sono compresi in questa voce, ma devono essere ricondotti alla voce "costi per organizzazione, coordinamento e spese generali" di cui alla successiva lettera d;
  - b. pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi offerti dagli sportelli qualificati, in misura non superiore al 3% dell'importo del finanziamento richiesto;
  - c. realizzazione di strumenti per il rafforzamento dell'interazione e delle sinergie tra gli sportelli, in misura non superiore al 3% dell'importo del finanziamento richiesto;
  - d. costi per organizzazione, coordinamento e spese generali, riconosciuti nella misura massima del 10% dell'importo del finanziamento massimo richiesto.
3. Ogni altra spesa non compresa tra quelle indicate nel presente articolo è esclusa dal rimborso.

Articolo 10

Rendicontazione ed erogazione del contributo

1. In esito a verifica della correttezza dell'accettazione del soggetto attuatore, la CSEA procederà ad erogare, previa approvazione del Comitato di gestione e in conformità all'articolo 13 del Regolamento di amministrazione e contabilità della CSEA, in favore del soggetto medesimo una quota pari al 40% del finanziamento relativo al primo modulo attuativo annuale, a titolo di acconto, dandone comunicazione all'associazione coordinatrice.
2. Entro l'ultimo giorno lavorativo del mese successivo ad ogni quadrimestre, il soggetto attuatore provvederà a rendicontare le attività svolte nel quadrimestre di riferimento, ai fini della relativa erogazione di periodo; a tale scopo trasmetterà alla CSEA esclusivamente su supporto digitale:
  - a. un prospetto dettagliato delle spese ammissibili al rimborso ai sensi del precedente articolo 9 ed effettivamente sostenute;
  - b. copia della documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento dei beni e dei servizi di cui alla precedente lettera a., debitamente ripartita secondo le categorie di spesa indicate all'articolo 9;
  - c. il resoconto di cui all'articolo 11;
3. Entro il 31 gennaio 2026 il soggetto attuatore dovrà rendicontare le attività svolte, trasmettendo la documentazione indicata al precedente comma 2, ai fini dell'erogazione finale a saldo; in alternativa, il medesimo soggetto potrà richiedere, in forma scritta e per

giustificati motivi, una proroga del termine per la rendicontazione a saldo, che dovrà comunque pervenire alla CSEA entro e non oltre il 31 marzo 2026.

4. Le rendicontazioni di cui ai precedenti commi 2 e 3 dovranno essere trasmesse all'indirizzo di posta elettronica certificata info@pec.csea.it, oppure a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, piazza Augusto Imperatore 32, 00186 Roma, o *brevi manu* al medesimo recapito, in busta chiusa con l'indicazione del mittente.
5. Fatte salve eventuali richieste di proroga per giustificati motivi, che dovranno essere dettagliatamente motivate e comunicate dall'associazione coordinatrice alla CSEA in forma scritta entro la scadenza del relativo termine, non saranno ammesse rendicontazioni pervenute dopo la scadenza del termine medesimo, per il rispetto del quale farà fede il timbro del Protocollo della CSEA.
6. Entro 60 giorni dal termine per l'invio delle rendicontazioni di cui ai precedenti commi 2 e 3, previa approvazione da parte del Comitato di gestione, la CSEA procederà alle relative erogazioni, in conformità all'articolo 13 del Regolamento di amministrazione e contabilità della CSEA, per la sola quota di spese rendicontate e approvate, mediante versamento sul conto corrente bancario indicato dal soggetto attuatore nel portale "Anagrafica CSEA", accessibile all'indirizzo <https://anagrafica.csea.it/Anagrafica/webapp/login>.
7. L'acconto erogato ai sensi del precedente comma 1 sarà riassorbito in tre parti di uguale importo in occasione delle erogazioni relative alle attività svolte nel corso del terzo quadrimestre di ciascuna annualità.
8. Laddove gli importi richiesti in sede di acconto e/o rendicontazione dovessero superare i limiti previsti dalla normativa in materia, la CSEA richiederà alle Autorità competenti le relative certificazioni antimafia ai sensi del citato articolo 13, comma 7, lettera b) del Regolamento di amministrazione e contabilità.
9. Nel caso si verifichi una mancata realizzazione totale o parziale delle attività di progetto oggetto di finanziamento, la CSEA richiederà la restituzione, totale o parziale, delle risorse eventualmente anticipate, comprensiva degli interessi legali.

Articolo 11

Resoconto delle attività svolte

1. Il soggetto attuatore trasmette alla CSEA, unitamente alla documentazione di cui all'articolo 10, comma 2:
  - a. una descrizione sintetica delle attività complessivamente svolte e una valutazione dell'impatto prodotto rispetto ai risultati attesi;
  - b. una descrizione di dettaglio dell'attività svolta dagli sportelli qualificati, da cui risulti, sia in forma aggregata sia per singolo sportello:
    - i. *il numero di casi gestiti*, classificati per settore (elettrico/gas/idrico) e, relativamente ai settori elettrico e gas, per segmento di mercato (libero/tutelato); per origine (consumatore/sportello di associazione non incluso nel progetto); per impresa controparte, argomento, canale utilizzato per il primo contatto (telefonico, scritto, accesso fisico allo sportello);
    - ii. *il numero di azioni intraprese*, classificate in base alla tipologia di azione (informazione al consumatore / assistenza istruttoria o attivazione del servizio SMART dello Sportello per il consumatore / reclamo di prima istanza / assistenza-rappresentanza in sede di procedura conciliativa, distinguendo tra procedure paritetiche, procedure presso il Servizio conciliazione, procedure presso altri organismi);

- iii. *l'esito delle azioni intraprese*, indicando per ciascuna tipologia di azione il numero di esiti positivi (l'azione ha ottenuto un riscontro soddisfacente che ha comportato la chiusura del caso), il numero di esiti negativi (l'azione ha ottenuto un riscontro ritenuto non soddisfacente, che ha comportato la chiusura del caso o l'avvio di una diversa tipologia di azione), il numero di esiti sospesi (l'azione è in attesa di riscontro) e il numero di esiti in valutazione (il riscontro già pervenuto è in attesa di valutazione);
  - iv. *i tempi di gestione*, indicando per ciascuna tipologia di azione la durata minima, media e massima espressa in giorni solari, sia al lordo sia al netto dei tempi di riscontro del soggetto destinatario dell'azione. Il tempo di gestione è computato dall'avvio dell'azione fino al suo esito (chiusura del caso/avvio di una ulteriore e diversa azione) o, in caso di esiti sospesi o in valutazione, fino alla data di rendicontazione.
  - c. l'indicazione, per ciascuno sportello, del valore effettivamente raggiunto per ciascuno degli indicatori di qualità di cui al precedente articolo 8.1, lettera d., sia nel quadrimestre di riferimento sia nel periodo risalente all'avvio del progetto, esplicitando i calcoli effettuati;
  - d. la descrizione puntuale delle attività relative alla pubblicizzazione e promozione del progetto di cui al precedente articolo 5.1, lettera b., e delle attività relative al rafforzamento dell'interazione e delle sinergie tra gli sportelli di cui al precedente articolo 5.1, lettera c., svolte nel quadrimestre di riferimento.
2. Il resoconto delle attività svolte di cui al precedente comma 1, dovrà essere predisposto sulla base delle informazioni presenti nel sistema informatico reso disponibile dalla CSEA, che dovrà essere utilizzato da ogni sportello per la registrazione delle attività svolte nell'ambito del progetto e potrà consentirne il monitoraggio da parte dell'associazione coordinatrice, nonché da parte di CSEA e dell'Autorità.

Articolo 12

Protezione dei dati personali

1. I dati personali trasmessi alla CSEA in attuazione del presente Avviso saranno oggetto di trattamento nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (Regolamento GDPR) nonché del Decreto legislativo n. 196/2003, come successivamente modificato e integrato, con le modalità e per le finalità indicate nell'informativa di cui all'Allegato A al presente Avviso, che ne costituisce parte integrante e sostanziale.
2. La trasmissione alla CSEA di dati personali ai fini dell'attuazione del presente Avviso comporta per il mittente l'avvenuta presa visione dell'informativa di cui all'Allegato A al presente Avviso.

Articolo 13

Verifiche e controlli

1. Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dal soggetto attuatore in sede di rendicontazione, l'Autorità e la CSEA si riservano di svolgere ogni ulteriore attività di verifica e analisi in itinere delle attività oggetto di finanziamento.
2. Per le attività di verifica di cui al precedente comma 1, che potranno essere svolte con le metodologie più appropriate anche mediante sopralluoghi, l'Autorità potrà avvalersi del supporto operativo della Guardia di Finanza, dandone adeguata informazione alla CSEA.
3. Il soggetto attuatore dovrà trasmettere con la massima tempestività all'Autorità e alla CSEA le informazioni e i documenti che potranno essere richiesti in qualunque momento ai fini di

verifica e controllo dell'attività effettivamente svolta, e dovrà garantire la massima collaborazione in caso di sopralluoghi o attività ispettive svolte per i medesimi fini.

4. La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte ai requisiti del progetto e alle informazioni fornite in sede di accettazione o rendicontazione comporterà tra l'altro la revoca totale o parziale del finanziamento e la restituzione delle somme indebitamente corrisposte.