

DETERMINAZIONE N. 2/DCOU/2014

APPROVAZIONE DELL'AVVISO PUBBLICO INERENTE IL PROGETTO PER LA QUALIFICAZIONE DEGLI SPORTELLI DELLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI PER L'ANNO 2014 (PQS/14) AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE 19 DICEMBRE 2013, 595/2013/E/COM

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO

Premesso che:

- con la deliberazione 7 novembre 2013, 492/2013/E/com (di seguito: deliberazione 492/2013/E/com), l'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) ha proposto al Ministro dello Sviluppo Economico (di seguito: Ministro), tra l'altro, di garantire, mediante l'impiego di risorse del fondo di cui all'articolo 11-bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, la prosecuzione delle attività di qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori già avviate nell'ambito del progetto denominato PQS, approvato da ultimo dal Ministro con decreto 8 agosto 2012, e in particolare:
 - di rinnovare tali attività per l'anno 2014 (progetto PQS/14) prevedendo contestualmente una rimodulazione dei relativi contenuti, per un importo massimo pari a 635.000,00 euro al lordo del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: CCSE);
 - di confermare la CCSE quale soggetto destinatario delle risorse finanziarie impegnate per la realizzazione dei progetti ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori, riconoscendo alla CCSE medesima, per lo svolgimento di tali attività, un contributo nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti, corrispondente a 19.050,00 euro per il progetto PQS/14;
- con decreto 4 dicembre 2013 il Ministro ha approvato le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 492/2013/E/com, conferendo mandato al Direttore della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico (di seguito: DG Mercato) ad adottare i conseguenti provvedimenti di impegno di spesa a favore della CCSE, nonché a provvedere ad eventuali ulteriori modifiche dei termini e delle modalità di realizzazione dei progetti.

Considerato che:

- la deliberazione 492/2013/E/com stabilisce che per l'individuazione dei soggetti attuatori dei progetti proposti, tra cui il progetto PQS/14, la CCSE debba attivare procedure ad evidenza pubblica previa approvazione dei relativi avvisi da parte dell'Autorità;

- con deliberazione 19 dicembre 2013, 595/2013/E/com (di seguito: deliberazione 595/2013/E/com), l’Autorità ha definito gli indirizzi alla CCSE affinché la medesima potesse predisporre l’avviso pubblico per l’individuazione dei soggetti attuatori del progetto PQS/14;
- con la medesima deliberazione 595/2013/E/com l’Autorità ha inoltre stabilito che l’avviso pubblico inerente il progetto PQS/14 sia sottoposto all’approvazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell’Autorità, dando mandato a quest’ultimo di provvedere in tal senso con propria determinazione previa informativa all’Autorità e previo riscontro dell’effettiva disponibilità delle risorse necessarie a garantire l’intera copertura finanziaria del progetto medesimo, derivante dall’adozione dei relativi impegni di spesa da parte del Ministero dello Sviluppo Economico a favore della CCSE;
- con comunicazioni del 12 dicembre 2013, prot. 205839, e del 20 febbraio 2014, prot. 29105, il Direttore della DG Mercato ha trasmesso all’Autorità copia dei propri decreti 6 dicembre 2013 e 27 dicembre 2013 con i quali sono stati disposti a favore della CCSE impegni di spesa per l’ammontare, rispettivamente, di 308.204,00 euro e di 378.492,00 euro, per un importo complessivo pari a 686.696,00 euro;
- in seguito all’adozione degli impegni di spesa di cui al punto precedente risultano pertanto disponibili le risorse necessarie a garantire l’intera copertura finanziaria del progetto PQS/14;
- la CCSE, con comunicazione prot. 2225 del 4 marzo 2014, ha trasmesso all’Autorità uno schema di avviso pubblico inerente la realizzazione del progetto PQS/14.

Ritenuto che:

- lo schema di avviso pubblico inerente la realizzazione del progetto PQS/14 trasmesso dalla CCSE sia rispondente agli indirizzi formulati dall’Autorità con la deliberazione 595/2013/E/com;
- sia pertanto opportuno approvare lo schema di avviso di cui al punto precedente con la previsione di alcune modifiche e integrazioni di elementi testuali, avendo riscontrato l’effettiva disponibilità delle risorse necessarie a garantire l’intera copertura finanziaria del progetto e avendo dato informativa all’Autorità nel corso della riunione del 6 marzo 2013;
- sia inoltre necessario trasmettere la presente determinazione alla CCSE e al Ministero dello Sviluppo Economico per opportuna conoscenza.

DETERMINA

1. di approvare lo schema di avviso pubblico inerente la realizzazione del progetto PQS/14 trasmesso dalla CCSE, allegato alla presente determinazione (*Allegato A*), di cui forma parte integrante e sostanziale, con le seguenti modifiche:
 - a) all’articolo 2, comma 2, lettera b), sostituire le parole “qualificazione e/o attivazione di almeno un call center fisico” con le parole “qualificazione del call center fisico esistente”;

- b) all'articolo 2, comma 6, sostituire il testo che segue le parole "procedure relazionali" con il seguente testo, in forma di elenco: "a) tra gli sportelli territoriali inclusi nel progetto; b) nei confronti degli altri canali di contatto delle associazioni; c) nei confronti dello Sportello per il consumatore di energia, nelle sue due componenti di unità reclami e call center, prevedendo l'utilizzo della relativa modulistica."
 - c) all'articolo 4, comma 1, lettera c), eliminare le parole "se si tratta di struttura preesistente o attivata ex novo. Nel caso di struttura preesistente dovranno essere indicati i seguenti requisiti";
 - d) all'articolo 8, comma 3, lettera C, punto b), eliminare il testo compreso tra le parole "procedure relazionali" e le parole "di cui all'articolo 2"
 - e) all'articolo 10, comma 2, lettera c), dopo le parole "procedura conciliativa" inserire le parole "distinguendo tra procedure paritetiche e presso il Servizio conciliazione clienti energia".
2. di dare mandato alla CCSE affinché provveda alla sua pubblicazione entro e non oltre il 12 marzo 2013;
 3. di trasmettere la presente determinazione alla CCSE e al Ministero dello Sviluppo Economico;
 4. di pubblicare la presente determinazione sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 7 marzo 2013

Il Direttore: Roberto Malaman