

**PROGETTO A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
DI ENERGIA ELETTRICA, DI GAS E DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
(progetto PFR)**

1. Sintesi della proposta

La proposta consiste nella realizzazione di un programma di durata triennale (2016-2018), per la formazione e l'aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo che svolgono attività di informazione e assistenza ai consumatori in materia di servizi regolati dall'Autorità (progetto PFR).

La proposta è formulata in coerenza con l'estensione delle finalità del fondo per il finanziamento dei progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas anche al finanziamento dei progetti a vantaggio dei consumatori del servizio idrico integrato.

Considerando che la formazione del personale delle associazioni di consumatori in materia di servizi elettrico e gas è attualmente in fase di realizzazione mediante il progetto a vantaggio dei consumatori sinteticamente denominato PFA/15, approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico 24 dicembre 2014, che copre il biennio 2015-2016, il programma oggetto della presente proposta comporta un percorso di integrazione di tutte le attività di formazione rivolte agli operatori delle associazioni di consumatori relative ai servizi regolati dall'Autorità e realizzate mediante le risorse del fondo sanzioni, prevedendo:

- l'avvio, a partire dal primo anno, di nuove attività di formazione specificamente dedicate al servizio idrico integrato;
- l'avvio, successivamente al completamento delle attività coperte dal progetto PFA/15, di ulteriori attività di formazione in materia di servizi elettrico e gas.

2. Finalità

Il programma di formazione punta a valorizzare le attività di informazione, orientamento e assistenza ai consumatori svolte dal personale delle associazioni di consumatori riguardo le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi regolati dall'Autorità, i diritti e le garanzie di cui godono i consumatori di tali servizi e gli strumenti disponibili per la soluzione delle controversie eventualmente sorte con le imprese controparti.

3. Oggetto

Il progetto prevede la realizzazione da parte di un soggetto formatore, pubblico o privato, dotato di professionalità e risorse adeguate e selezionato mediante procedura ad evidenza pubblica, di corsi di formazione in materia di servizio idrico integrato e in

materia di servizi elettrico e gas, che verranno resi disponibili alla fruizione da parte del personale delle associazioni di consumatori interessate, sulla base di un piano operativo condiviso e attuato dalle associazioni medesime.

I corsi di formazione saranno strutturati in moduli didattici replicabili nel tempo, secondo un'articolazione che preveda, indicativamente, il conseguimento di un livello di formazione di base, di un livello di formazione avanzata e di un livello di formazione specialistica, mirato alla propagazione della formazione (formatori).

I percorsi formativi potranno essere organizzati in modalità c.d. mista, prevedendo un opportuno *mix* di sessioni seminariali svolte in aula e di sessioni svolte a distanza. Il numero di discenti presenti a qualunque titolo alle sessioni in aula dovrà essere non superiore a 25 per ciascun modulo.

La partecipazione ai corsi di formazione in qualità di discente dovrà essere aperta a tutte le associazioni di consumatori interessate, prevedendo una ripartizione dei posti disponibili coerente con tale obiettivo.

Si prevede la realizzazione nell'arco del triennio 2016-2018 di un numero minimo complessivo di 42 corsi.

4. Soggetti attuatori

a) Attività didattica

Le attività didattiche saranno realizzate con l'avvalimento di un soggetto che svolga professionalmente attività di formazione dotato di adeguate risorse ed esperienza (soggetto formatore), selezionato dalla CCSE mediante procedura di gara ad evidenza pubblica, al quale la medesima CCSE affiderà, mediante contratto di appalto, la progettazione, realizzazione ed erogazione dei corsi di formazione previsti dal progetto, incluso il materiale didattico, le esercitazioni e gli strumenti di valutazione dell'apprendimento, in materia di servizio idrico integrato e in materia di servizi elettrico e gas, sulla base di una analisi delle esigenze formative delle associazioni di consumatori interessate.

La selezione sarà operata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

b) Organizzazione

Le attività organizzative saranno affidate a un gruppo di associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo che svolgono attività di informazione e assistenza ai consumatori in materia di servizi regolati dall'Autorità, in numero minimo di cinque associazioni, e saranno svolte sulla base di un piano operativo, elaborato dal gruppo medesimo, relativo alla programmazione didattica e alla gestione organizzativa e logistica delle attività di formazione (calendario dei corsi, individuazione dei discenti, gestione organizzativa e logistica delle attività, monitoraggio e valutazione dell'impatto dei corsi).

In caso di più gruppi concorrenti, la selezione sarà operata dalla CCSE in base al criterio della maggiore aggregazione di associazioni di consumatori e, in subordine, al criterio del migliore rapporto tra numero di discenti e importo del finanziamento richiesto.

5. Risorse

La spesa massima complessivamente prevista per le attività proposte è pari a 600.000 euro, al lordo del contributo per lo svolgimento delle attività materiali di gestione, inclusa l'erogazione dei finanziamenti, riconosciuto alla CCSE nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti (pari a un massimo di 18.000 euro).

Per la parte relativa alle attività didattiche (progettazione, realizzazione ed erogazione dei corsi, affidata al soggetto formatore), è prevista una spesa complessiva non superiore a 200.000 euro; per la parte relativa alle attività di organizzazione (programmazione, gestione organizzativa e logistica, monitoraggio), affidata al gruppo di associazioni di consumatori, è prevista una spesa complessiva non superiore a 380.000 euro.

6. Finanziamento

a) Attività didattica

Per le attività didattiche effettivamente realizzate saranno corrisposti al soggetto formatore i relativi compensi, come pattuiti nel contratto stipulato con la CCSE in esito all'aggiudicazione. Ai fini della consuntivazione, al completamento di ciascuna delle fasi di attività previste dal piano esecutivo definitivo approvato dalla CCSE il fornitore dovrà predisporre e sottoporre all'approvazione del committente un apposito report di consuntivazione contenente, a fronte della pianificazione, l'evidenza delle attività effettivamente svolte, degli output rilasciati o dello stato di avanzamento delle attività.

b) Organizzazione

Per le attività di organizzazione, affidate al gruppo di associazioni di consumatori, sarà riconosciuto il rimborso delle spese effettivamente sostenute e direttamente imputabili alla realizzazione delle attività di progetto, per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento. Per tali spese si intendono, a titolo esaustivo:

- i. spese per l'affitto dell'aula;
- ii. spese per il viaggio, il vitto e il pernottamento dei discenti; le medesime spese sono riconosciute per la presenza nelle sessioni residenziali di una risorsa con funzioni di tutor organizzativo;
- iii. spese per l'eventuale riproduzione e diffusione del materiale didattico cartaceo;
- iv. organizzazione, coordinamento e spese generali, nella misura massima del 10% del finanziamento richiesto.

Ogni altra spesa non inclusa nei precedenti punti è esclusa dal finanziamento.

c) Risultati attesi

Completamento con esito positivo da parte di discenti delle associazioni di consumatori, con rilascio della relativa attestazione, di almeno 1.000 percorsi formativi funzionali allo svolgimento di specifiche attività di informazione e assistenza svolte a vantaggio dei consumatori dei servizi elettrico e gas e del servizio idrico integrato.

Considerando l'avvio *ex novo* di attività di formazione relative al servizio idrico, e la conseguente esigenza di promuovere per questo settore, in una prima fase, la massima diffusione territoriale delle conoscenze di base, si ritiene che l'erogazione dei corsi potrà essere indicativamente articolata secondo il seguente schema:

a) servizio idrico integrato (periodo: 2016-2018)

- 20 repliche corso base;
- 8 repliche corso avanzato;
- 2 repliche corso specialistico

b) servizi elettrico e gas (periodo: 2017-2018)

- 4 repliche corso base;
- 6 repliche corso avanzato;
- 2 repliche corso specialistico.

Fatto salvo il numero complessivo di corsi erogabili, la programmazione definitiva sarà formalizzata su base annuale dal soggetto organizzatore (gruppo di associazioni di consumatori).

d) Monitoraggio e verifica

Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori in fase di erogazione dei fondi, la CCSE e l'Autorità potranno svolgere ogni attività di verifica in itinere delle attività oggetto di finanziamento, sia in relazione all'effettivo svolgimento dei corsi e alla realizzazione delle altre attività connesse, sia in relazione alle spese effettivamente sostenute dai soggetti attuatori.

A tale scopo potranno, tra l'altro, formulare richieste di informazioni e di documenti ulteriori rispetto a quelli previsti ai fini dell'erogazione del finanziamento, alle quali il soggetto destinatario è tenuto a dare riscontro con la massima tempestività; potranno inoltre accedere ai contenuti didattici erogati mediante tecniche di formazione a distanza e ai registri contenenti la tracciatura dell'attività dei discenti e l'esito di esercitazioni, test e verifiche.

In termini generali, saranno valutati i seguenti parametri:

- numero dei corsi effettivamente realizzati;
- numero e identità dei partecipanti per ogni corso;
- qualità dei corsi e impatto prodotto.