

**DELIBERAZIONE 11 DICEMBRE 2015**  
**599/2015/E/COM**

**PROPOSTE AL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO PER LA REALIZZAZIONE DI**  
**PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E DEL**  
**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS**  
**E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 11 dicembre 2015

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80 (di seguito: decreto legge 35/05);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07);
- il decreto legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito con legge 11 agosto 2014, n. 116 (di seguito: decreto legge 91/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: decreto legislativo 130/15);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 10 luglio 2014, 330/2014/E/com (di seguito: deliberazione 330/2014/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com)
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2014, 625/2014/E/com (di seguito: deliberazione 625/2014/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 2 luglio 2015, 314/2015/E/com (di seguito: deliberazione 314/2015/E/com);
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: Ccse).

**CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 11-bis, del decreto legge 35/05, come successivamente modificato e integrato, prevede, tra l'altro, che l'ammontare riveniente dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità sia destinato a un fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato, approvati dal Ministro dello Sviluppo Economico (di seguito: Ministro)

su proposta dell'Autorità stessa e che tali progetti possano beneficiare del sostegno di altre istituzioni pubbliche nazionali e comunitarie;

- con la deliberazione 330/2014/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, il rinnovo per l'anno 2015 del progetto a sostegno alle conciliazioni paritetiche, sinteticamente denominato PCS/15, che comporta l'erogazione, alle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo, di contributi forfetari per le procedure conciliative concluse con esito positivo, prevedendo, tra l'altro, che a partire dall'entrata in vigore delle norme attuative della Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva ADR per i consumatori), se anteriore al 31 dicembre 2015, l'erogazione dei contributi sarebbe stata soggetta all'ulteriore condizione che gli organismi previsti dai Protocolli di intesa fossero considerati conformi ai requisiti ADR stabiliti dalle medesime norme attuative e indicando che nel periodo di attuazione del progetto sarebbe stata valutata, tra le altre, anche l'opportunità di prevedere per il futuro la compartecipazione degli operatori alla parziale copertura dei costi sostenuti dai conciliatori delle associazioni di consumatori;
- con la deliberazione 330/2014/E/com, l'Autorità ha, altresì, proposto al Ministro la proroga, fino al 31 dicembre 2016, del progetto a sostegno dell'accesso da parte dei consumatori al Servizio conciliazione clienti energia, sinteticamente denominato PAC; che comporta l'erogazione di contributi forfetari a copertura dei costi sostenuti dalle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo per le attività di orientamento e assistenza ai consumatori nella compilazione di richieste di attivazione della procedura che risultino ammesse e per le attività di mediazione con rappresentanza del consumatore in procedure concluse positivamente;
- le sopra richiamate proposte, formulate dall'Autorità con la deliberazione 330/2014/E/com, sono state approvate dal Ministro con decreto 24 dicembre 2014;
- il decreto legislativo 130/15 ha dettato le norme per l'attuazione della Direttiva 2013/11/UE, che comprendono, tra l'altro, gli obblighi in materia di accesso alle procedure, informazione dei consumatori, trasparenza, efficacia, equità e libertà, che devono essere rispettati dagli organismi ADR; i requisiti di professionalità, terzietà, indipendenza e trasparenza per le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie da tali organismi nonché, con riferimento alle negoziazioni paritetiche, i requisiti generali e i requisiti specifici di indipendenza e trasparenza, ulteriori rispetto a quelli ordinari, che devono essere rispettati affinché tali procedure possano essere considerate procedure ADR;
- il medesimo decreto legislativo 130/15 stabilisce, tra l'altro, che le procedure ADR devono essere gratuite o disponibili a costi minimi per i consumatori e devono concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR, fatta salva la facoltà, per quest'ultimo, di prorogare, a propria discrezione, il termine fino a un massimo di novanta giorni, in caso di procedure particolarmente complesse;

- le conciliazioni paritetiche per la soluzione extragiudiziale di controversie in materia di consumo, diverse da quelle afferenti il settore dell'energia e del gas, sono oggetto di un programma di sostegno finanziato ai sensi dell'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388 e attualmente realizzato da Invitalia – Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa SpA (di seguito: Invitalia) con le modalità indicate nel bando del 17 dicembre 2013, come successivamente modificato, pubblicato sui siti internet di Invitalia e del Ministero dello Sviluppo Economico, per procedure concluse positivamente entro il termine del 24 dicembre 2015;
- con la deliberazione 625/2014/E/com, l'Autorità ha proposto, al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, la prosecuzione, per l'anno 2015, del progetto relativo alla qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori (sportelli territoriali), sinteticamente denominato PQS/15, prevedendo una rimodulazione dei suoi contenuti, allo scopo di incrementare l'attività degli sportelli qualificati e il relativo impatto, migliorare l'efficienza delle procedure, affinare gli strumenti di misurazione dei risultati e razionalizzare le risorse impegnate; e che tale proposta è stata approvata dal Ministro con decreto 21 gennaio 2015;
- la proposta relativa al progetto PQS/15 ha previsto, tra l'altro, che in seguito all'eventuale acquisizione, da parte del personale operante negli sportelli qualificati, di una adeguata formazione in materia di assetto e regolazione del servizio idrico integrato, ottenuta mediante la partecipazione a corsi di formazione realizzati con il contributo di finanziamenti a valere sul Fondo sanzioni dell'Autorità, le attività di informazione e assistenza svolte dagli sportelli medesimi sarebbero state estese a beneficio dei consumatori del servizio idrico integrato, affinché questi ultimi possano comprendere la struttura tariffaria e gli importi fatturati per il servizio medesimo e intraprendere le iniziative più efficaci per risolvere i problemi eventualmente insorti con il gestore del servizio, anche mediante l'attivazione di procedure conciliative;
- con la deliberazione 314/2015/E/com, l'Autorità ha proposto, al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, la realizzazione di un progetto 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, sinteticamente denominato PFR, basato su un programma triennale (2016-2018) che prevede l'avvio, a partire dal primo anno, di nuove attività di formazione specificamente dedicate al servizio idrico integrato;
- in relazione all'intervento relativo alla qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori, di cui al progetto PQS, l'Autorità, nella parte motiva della deliberazione 625/2014/E/com, ha prospettato la possibilità di valutare, ai fini della formulazione di ulteriori proposte al Ministro, un futuro rafforzamento del progetto PQS, nel senso di coinvolgere ulteriori sportelli territoriali che risultino operare con livelli di qualità, efficacia e tracciabilità paragonabili a quelli offerti dagli sportelli territoriali qualificati ai sensi del medesimo progetto PQS;

- in relazione all’impatto delle attività svolte nell’ambito del progetto PQS, i rapporti di attività trasmessi dal soggetto attuatore, relativi ai primi dieci mesi del 2015, pur evidenziando la sussistenza di ulteriori margini di miglioramento dei risultati conseguiti, in particolare per quanto riguarda il numero di consumatori che si rivolgono ai singoli sportelli territoriali per ricevere informazioni o assistenza, attestano il conseguimento di risultati in linea con le aspettative in termini di miglioramento dell’efficacia delle procedure e della misurazione dell’impatto delle attività svolte e confermano, sostanzialmente, le potenzialità dell’iniziativa;
- nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, l’Autorità ha illustrato i propri orientamenti per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali e per l’ulteriore rafforzamento degli strumenti regolatori volti a garantire l’effettiva fruizione del diritto a servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del fornitore, a procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l’esame dei reclami e per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che ne consentano una soluzione equa e rapida, nonché per la valorizzazione e il rafforzamento del ruolo delle associazioni di consumatori in termini di informazione e assistenza ai consumatori;
- in relazione ai regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (bonus elettrico e bonus gas), a partire dai primi mesi del 2015, in concomitanza con l’entrata in vigore delle nuove modalità di calcolo dell’ISEE, definite con decreto del Presidente del consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159, si è registrata una sensibile riduzione delle richieste di ammissione ai bonus, che ha interessato sia le nuove richieste sia le richieste di rinnovo, comportando, in corso d’anno, un ulteriore aumento, rispetto all’anno precedente, del numero di consumatori che non fruiscono dei bonus pur avendone diritto;
- con decreto del Direttore generale della Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e con la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico del 3 luglio 2015, è stata disposta l’iscrizione di un nuovo soggetto nell’elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale, di cui all’articolo 137 del Codice del consumo;

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- che sia data continuità, nelle more della conclusione del procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, agli interventi a sostegno delle conciliazioni paritetiche e della qualificazione di punti di contatto di cui ai progetti PCS e PQS, prevedendo una loro rimodulazione alla luce dell’evoluzione del quadro normativo di riferimento e dei margini di efficientamento e rafforzamento delle attività e razionalizzazione delle modalità operative evidenziati dalle esperienze finora maturate;

- prevedere in particolare, per il progetto PCS, una rimodulazione che tenga conto dell'estensione delle finalità del fondo di cui all'articolo 11-bis del decreto legge 35/05 anche al finanziamento dei progetti a vantaggio dei consumatori del servizio idrico integrato, disposta dall'articolo 30-quater del decreto legge 91/14; che sia coerente con la normativa in materia di ADR per i consumatori introdotta con il decreto legislativo 130/15, pur prevedendo una necessaria fase di transizione verso la piena operatività degli strumenti ivi previsti, e che persegua la realizzazione di condizioni di maggiore omogeneità tra i contenuti del progetto e analoghe forme di sostegno alle conciliazioni paritetiche attuate in settori diversi da quelli di competenza dell'Autorità;
- per il progetto PQS, prevedere la valorizzazione delle esperienze finora realizzate con esito positivo e l'avvio di un percorso di rafforzamento del progetto, coinvolgendo ulteriori sportelli territoriali che risultino operare con livelli di qualità, efficacia e tracciabilità paragonabili a quelli offerti dagli sportelli territoriali qualificati ai sensi del medesimo progetto PQS, anche in sostituzione degli sportelli che evidenziano un tasso di attività insoddisfacente, e consentendo in tal modo l'eventuale coinvolgimento di ulteriori associazioni di consumatori tra cui quelle di nuova iscrizione nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo;
- promuovere, per l'anno 2016, l'accesso ai bonus elettrico e gas da parte dei consumatori in condizioni di disagio economico che ne hanno diritto, mediante una campagna massiva di informazione mirata, in grado di raggiungere i consumatori interessati mediante comunicazioni individuali;
- formulare, di conseguenza, nuove proposte al Ministro dello Sviluppo Economico per la realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori, e confermare la proposta formulata con la deliberazione 2 luglio 2015, 314/2015/E/com relativa alla realizzazione di un programma di formazione del personale delle associazioni di consumatori che prevede l'avvio, a partire dal primo anno, di nuove attività di formazione specificamente dedicate al servizio idrico integrato

## **DELIBERA**

1. di proporre al Ministro dello Sviluppo Economico, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto legge 35/05, come successivamente modificato e integrato, l'approvazione delle proposte relative alla realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori dei servizi elettrico e gas e del servizio idrico integrato contenute nell'Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di confermare la proposta formulata al Ministro dello Sviluppo Economico con la deliberazione 2 luglio 2015, 314/2015/E/com;
3. di indicare che le risorse per il finanziamento dei progetti di cui al punto 1 siano da allocare con priorità per l'avvio dei progetti indicati come PCS/16 e PQS//16;
4. di proporre inoltre al Ministro dello Sviluppo Economico:

- a) di confermare la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (CCSE), in quanto soggetto pubblico funzionalmente preposto allo svolgimento di compiti strumentali all'esercizio dei poteri e delle attività dell'Autorità, nel ruolo di destinatario delle risorse finanziarie necessarie per la realizzazione dei progetti di cui all'Allegato A, ai fini della loro erogazione ai soggetti responsabili per la realizzazione dei progetti medesimi;
  - b) di stabilire che per l'individuazione dei soggetti responsabili per la realizzazione dei progetti di cui all'Allegato A, la CCSE attiverà, laddove opportuno, procedure ad evidenza pubblica sulla base delle istruzioni formulate dal Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità;
  - c) che sia riconosciuto, alla CCSE, un contributo per lo svolgimento delle attività di gestione dei progetti PCS/16 e PQS//16 di cui nell'Allegato A, nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti per i progetti medesimi;
5. di prevedere che, in ogni caso, l'Autorità si riservi la facoltà di svolgere monitoraggi, verifiche e ispezioni sullo stato di attuazione dei progetti, nonché di richiedere in qualunque momento ogni genere di documentazione inerente i progetti medesimi, sia presso la CCSE sia presso i soggetti responsabili per la loro realizzazione;
  6. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità per i seguiti di competenza;
  7. di trasmettere il presente provvedimento al Ministro dello Sviluppo Economico;
  8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

11 dicembre 2015

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*