

**PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**1. Sintesi delle proposte**

Le proposte consistono in:

- Progetto **PCS/16**: promuovere, per l'anno 2016, le procedure ADR di conciliazione paritetica di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo per la soluzione delle controversie dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico prevedendo, rispetto all'analogo intervento in corso di realizzazione per l'anno 2015 (PCS/15), la graduale convergenza verso condizioni di omogeneità con analoghe forme di sostegno attuate in settori diversi da quelli di competenza dell'Autorità;
- Progetto **PQS/16**: dare continuità, per l'anno 2016, alle attività di qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori, mediante la prosecuzione del progetto in corso di realizzazione per l'anno 2015 (PQS/15) opportunamente rimodulato nei contenuti come indicato nel presente documento, prevedendo tra l'altro un incremento da 22 a 26 del numero di sportelli qualificati in modo da rafforzare la copertura territoriale dell'intervento e di consentire l'eventuale coinvolgimento di ulteriori associazioni di consumatori;
- Progetto **PPB**: promuovere l'accesso dei consumatori in condizioni di disagio economico ai bonus elettrico e gas, mediante il finanziamento di una campagna informativa da svolgersi nell'anno 2016 che comporti l'invio da parte dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) di apposite comunicazioni individuali ai soggetti che, pur avendo diritto ai bonus, non ne fruiscono.

Per la realizzazione delle attività proposte è prevista una spesa di importo massimo complessivo pari a un milione di euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione svota dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: CCSE) nella misura massima del 3% degli importi ad essa trasferiti, ripartito tra i progetti sopra indicati come schematizzato nella tabella seguente.

<b>Progetto</b>		<b>Proposta</b>	<b>Risorse €</b>	<b>Periodo</b>
PCS/16	Sostegno alle conciliazioni paritetiche	Rinnovo	130.000	2016
PQS/16	Qualificazione sportelli territoriali	Rinnovo	470.000	2016
PPB	Postalizzazione comunicazioni sui bonus	Nuovo	400.000	2016
<b>Totale risorse €</b>			<b>1.000.000</b>	

## **2. Progetto PCS/16 – Sostegno alle conciliazioni paritetiche**

### ***a) Attività di progetto***

Riconoscimento ai soggetti attuatori di un contributo forfetario in relazione ai costi sostenuti per lo svolgimento delle procedure di negoziazione di cui all'articolo 141-*ter* del Codice del consumo, relative a controversie dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico, eseguite da un organismo ADR inserito, anche provvisoriamente, in elenco conformemente all'articolo 141-*decies* del Codice del consumo, a condizione che la procedura sia gratuita per il consumatore, che l'avvio della procedura sia condizionato all'esito insoddisfacente di una procedura di reclamo all'impresa, che la domanda di conciliazione risulti perfezionata nel periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2016 e che la procedura sia conclusa con esito positivo entro i termini di cui all'articolo 141-*quinques*, comma 3, lettera e), del Codice del consumo o, se migliorativi, entro i termini previsti dal Regolamento di conciliazione.

Il contributo forfetario potrà essere riconosciuto in via transitoria, fino alla piena operatività dell'elenco di cui all'articolo 141-*decies* del Codice del consumo, in relazione alle procedure svolte nell'ambito dei protocolli di intesa esistenti alla data del 31 dicembre 2015.

### ***b) Soggetti attuatori***

Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo.

### ***c) Contributo forfetario***

Si prevede che il contributo forfetario complessivo sia determinato con l'obiettivo di perseguire gradualmente condizioni di omogeneità tra forme analoghe di sostegno alle conciliazioni ADR paritetiche, anche attuate in settori diversi da quelli di competenza dell'Autorità, indicativamente nella misura di 60 euro per ogni procedura svolta online e di 80 euro per ogni procedura svolta tramite sportello fisico.

### ***d) Cofinanziamento privato***

Si prevede che il contributo di cui all'articolo 141-*ter*, comma 1, lettera c), del Codice del consumo, eventualmente erogato su base volontaria dalle imprese, concorra alla formazione del contributo forfetario complessivo a titolo di cofinanziamento privato, e che sia pertanto versato dalle imprese alla CCSE, che lo trasferisce ai beneficiari mediante il versamento del contributo complessivo.

In presenza di cofinanziamento privato, il valore del contributo forfetario complessivo sarà pertanto composto da una quota di cofinanziamento privato e da una quota, calcolata per differenza, di finanziamento a valere sulle risorse di progetto; in assenza di cofinanziamento privato il medesimo valore del contributo forfetario complessivo sarà interamente a carico delle risorse di progetto.

### ***e) Rendicontazione ed erogazione***

La rendicontazione sarà basata sulla produzione di elementi documentali, incluse attestazioni rese ai soggetti attuatori dagli organismi di risoluzione delle controversie di

cui all'articolo 141-ter, comma 1, lettera e), del Codice del consumo e, per quanto riguarda l'eventuale erogazione del cofinanziamento privato, dalle imprese firmatarie dei Protocolli di intesa relativamente ai versamenti effettuati a favore della CCSE.

*f) Risultati attesi*

Procedure conciliative concluse positivamente nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2016 pari a circa 2.000.

*g) Risorse*

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PCS/16 è prevista una spesa complessiva pari a 130.000 euro, al lordo del contributo riconosciuto alla CCSE a copertura degli oneri di gestione nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti, pari a 3.900 euro.

### **3. Progetto PQS/16 – Qualificazione sportelli territoriali**

*a) Attività di progetto*

Prosecuzione fino al 31 dicembre 2016 delle attività svolte nel corso del 2015 in base al progetto PQS/15, con aumento da 22 a 26 del numero di sportelli territoriali qualificati in grado di fornire gratuitamente informazioni e assistenza ai consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico, inclusi gli strumenti e le procedure disponibili per risolvere i problemi o le controversie eventualmente insorti con il fornitore.

Le attività di informazione e assistenza in materia di servizio idrico saranno svolte in seguito all'acquisizione, da parte del personale operante negli sportelli qualificati, di una adeguata formazione mediante la partecipazione a corsi realizzati con il contributo di finanziamenti a valere sul Fondo sanzioni dell'Autorità.

Il progetto comporta l'erogazione di un finanziamento a copertura delle spese relative al personale qualificato appositamente dedicato all'attività di sportello, alla manutenzione evolutiva delle soluzioni informatiche per la gestione delle attività svolta dagli sportelli e la relativa rendicontazione, allo svolgimento di attività di coordinamento tecnico-operativo, alla pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi offerti dagli sportelli, e ai costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali.

*b) Soggetto attuatore*

Conferma del soggetto attuatore del progetto PQS/15 (Gruppo di associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo), previa formale accettazione delle condizioni per la prosecuzione delle attività, resa tramite l'associazione designata quale coordinatrice del progetto, fatte salve eventuali associazioni rinunciarie, e ferma restando la possibilità di includere ulteriori associazioni in relazione all'incremento del numero degli sportelli.

*c) Sportelli qualificati*

La rete di sportelli qualificati dovrà includere almeno gli sportelli già attivi nell'ambito del progetto PQS/15 che nell'arco dei primi 10 mesi del 2015 abbiano registrato mediamente più di 2 contatti/settimana, e sportelli di nuova attivazione che risultino operare con livelli di qualità, efficacia e tracciabilità paragonabili a quelli offerti dagli sportelli territoriali qualificati ai sensi del medesimo progetto PQS/15.

In caso di mancata partecipazione al progetto PQS/16 di una o più associazioni già attive nel precedente progetto PQS/15, tutti gli sportelli facenti capo alle associazioni rinunciarie saranno sostituiti da altrettanti nuovi sportelli facenti capo alle altre associazioni.

Non potrà in ogni caso essere attivato più di uno sportello nel territorio del medesimo comune, con l'eccezione delle città metropolitane di Roma Capitale, Milano e Napoli, nelle quali è ammessa l'attivazione di un numero massimo di quattro sportelli.

*d) Rendicontazione ed erogazione*

La rendicontazione sarà basata sulla produzione di elementi documentali attestanti le spese effettivamente sostenute, nonché di dati e informazioni sull'attività svolta dai singoli sportelli analoghe a quelle già previste per la rendicontazione delle attività di cui al progetto PQS/15.

L'erogazione dei finanziamenti avverranno con i medesimi criteri e alle medesime condizioni previste per le attività di cui al progetto PQS/15.

*e) Risultati attesi*

Incremento, rispetto all'anno precedente, del tasso medio di attività degli sportelli (contatti per richieste di informazione e assistenza da parte dei consumatori in rapporto al numero di sportelli attivi).

*f) Risorse*

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PQS/16 è prevista una spesa complessiva pari a 470.000 euro, al lordo del contributo riconosciuto alla CCSE a copertura degli oneri di gestione nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti, pari a 14.100 euro.

#### **4. Progetto PPB – Postalizzazione comunicazioni sui Bonus**

*a) Attività di progetto*

Copertura delle spese di postalizzazione sostenute dall'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS) per l'invio di comunicazioni personali ai consumatori per i quali è stato determinato un valore dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) per l'anno 2016 che dà diritto alla fruizione dei bonus elettrico e gas per disagio economico e che non hanno attivo il bonus elettrico.

Si prevede che l'invio delle comunicazioni sia ripartito in due distinte ondate nell'arco del 2016, in modo da intercettare anche i consumatori che non abbiano rinnovato la relativa domanda in corso d'anno.

*b) Soggetto attuatore*

Il soggetto attuatore è individuato nell'INPS, in quanto soggetto pubblico che, ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159, determina il valore dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del dichiarante, rende disponibile la relativa attestazione, e garantisce la gestione tecnica ed informatica del sistema informativo dell'ISEE, risultando a tale fine titolare del trattamento dei dati.

*c) Comunicazione personalizzata*

Si prevede che la comunicazione indirizzata agli aventi diritto ai bonus che non ne sono fruisciono, fornisca informazioni sintetiche sulla possibilità di ottenere il bonus, sulle modalità e i tempi per la prima richiesta o per il rinnovo, e indicherà i soggetti ai quali è possibile rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni e assistenza per la corretta compilazione e l'inoltro delle relative domande, e per la soluzione di eventuali problemi.

*d) Rendicontazione ed erogazione*

La rendicontazione sarà basata sulla produzione di elementi documentali attestanti l'invio delle comunicazioni, nonché di dati e informazioni di rilevanza statistica relative alle caratteristiche della platea dei destinatari.

*e) Risultati attesi*

Si prevede un numero complessivo di comunicazioni individuali quantificabile in 800.000 nell'arco del 2016, ripartite in due ondate di circa 400.000 comunicazioni ciascuna, alla luce di un costo unitario per la postalizzazione delle comunicazioni quantificabile in 0,5 euro.

*f) Risorse*

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PPB è prevista una spesa complessiva pari a 400.000 euro, interamente destinata alle attività di progetto.

## **5. Verifiche e controlli**

I soggetti attuatori dovranno trasmettere senza ritardi all'Autorità o alla CCSE le informazioni e i documenti che potranno essere richiesti in qualunque momento ai fini di verifica e controllo dell'attività svolta e delle spese sostenute, e dovranno garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.

La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte ai requisiti di progetto e alle informazioni fornite dal soggetto attuatore comporterà, tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento.