

Indirizzi alla Cassa per i servizi energetici e ambientali per l'attuazione di progetti a vantaggio dei consumatori

1. PROGETTO PAC/17 (accesso al Servizio conciliazione)

a) Oggetto

Rinnovo, per il triennio 2017-2019, del progetto PAC finalizzato a promuovere l'accesso dei consumatori alle procedure di conciliazione ADR svolte presso il Servizio conciliazione clienti energia.

Il progetto è articolato in tre moduli attuativi di durata annuale.

b) Risorse di progetto

E' prevista una spesa complessiva massima pari a 1.500.000 euro su base triennale, al lordo del contributo riconosciuto alla CSEA a copertura degli oneri di gestione nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti.

Le risorse sono indicativamente ripartite in tre parti di uguale ammontare in relazione a ciascuno dei moduli annuali in cui si articola il progetto.

c) Attività di progetto

Il progetto comporta l'erogazione ai soggetti attuatori di un contributo forfetario in relazione all'attività di consulenza, assistenza e rappresentanza dei consumatori nelle procedure di conciliazione svolte e concluse positivamente presso il Servizio medesimo.

d) Soggetti attuatori

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

L'adesione al progetto avviene mediante l'attivazione di una procedura presso il Servizio Conciliazione con le modalità operative riservate alle associazioni dei consumatori, e comporta per l'associazione interessata l'accettazione integrale delle condizioni stabilite nel relativo avviso pubblico.

e) Condizioni per l'erogazione del contributo

Il contributo forfetario è erogato a condizione che:

- l'associazione risulti iscritta nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo alla data di conclusione con esito positivo della procedura;
- l'attività di rappresentanza del consumatore sia svolta a titolo gratuito e non sia subordinata al versamento di quote associative o di altri contributi a qualsiasi titolo da parte del consumatore;
- la procedura sia attivata nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2017 e il 31 dicembre 2019 secondo le modalità operative riservate alle associazioni dei consumatori;
- per la medesima procedura l'associazione dei consumatori non abbia mai richiesto né ottenuto, né richieda in futuro, ulteriori contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati;
- il consumatore sia informato per iscritto, prima del conferimento della procura di cui alla successiva lettera f), in merito al contributo forfetario riconosciuto, ai sensi

dell'Avviso, in caso di conclusione della procedura con esito positivo, e in merito alle condizioni previste per la sua erogazione ai sensi della presente lettera e).

f) Valore del contributo

Il valore del contributo forfetario è pari a 60 euro per ogni procedura di conciliazione conclusa con esito positivo e svolta con rappresentanza del consumatore da parte dell'associazione dei consumatori, in base a procura generale o speciale purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita come previsto dall'articolo 9, comma 9.4, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

g) Erogazione del contributo

In caso di esaurimento delle risorse disponibili in corso di progetto, il contributo forfetario sarà erogato in base all'ordine cronologico di conclusione con esito positivo delle procedure, risultante dalle registrazioni automatiche effettuate dal sistema informatico del Servizio Conciliazione.

2. PROGETTO PCS/17 (Accesso alle procedure ADR paritetiche)

a) Oggetto

Riformulazione, per il triennio 2017-2019, del progetto PCS a sostegno delle procedure ADR di conciliazione paritetica di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo eseguite da un organismo ADR iscritto nell'elenco di cui alla deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, e concluse con esito positivo. Sono escluse dal finanziamento tutte le procedure diverse dalle procedure ADR paritetiche nonché le procedure ADR paritetiche diverse da quelle relative alle controversie dei consumatori nei settori regolati dall'Autorità.

Il progetto è articolato in tre moduli attuativi di durata annuale.

b) Risorse di progetto

E' prevista una spesa complessiva massima pari a 1.000.000 euro su base triennale, al lordo del contributo riconosciuto alla CSEA a copertura degli oneri di gestione nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti.

Le risorse sono indicativamente ripartite in tre parti di uguale ammontare in relazione a ciascuno dei moduli annuali in cui si articola il progetto.

E' comunque fatta salva l'erogazione dell'eventuale contributo di cui all'articolo 141-ter, comma 1, lettera c), del Codice del consumo (cofinanziamento privato), che concorre alla formazione del contributo forfetario.

c) Attività di progetto

Il progetto comporta l'erogazione ai soggetti attuatori di un contributo forfetario in relazione all'attività di rappresentanza dei consumatori svolta nelle procedure di negoziazione di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo.

d) Soggetti attuatori

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

e) Condizioni per l'erogazione del contributo

Il contributo forfetario è erogato a condizione che:

- l'associazione dei consumatori risulti iscritta nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo alla data di conclusione con esito positivo della procedura;
- l'organismo risulti iscritto nell'elenco degli organismi ADR di cui alla deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, per tutta la durata della procedura;
- la procedura sia gratuita per il consumatore e la sua attivazione non sia subordinata al versamento di quote associative o di altri contributi a qualsiasi titolo da parte del consumatore;
- il consumatore sia informato, prima dell'attivazione della procedura, in merito al contributo forfetario riconosciuto all'associazione dei consumatori, ai sensi dell'Avviso, e dell'eventuale cofinanziamento privato, in caso di conclusione della procedura con esito positivo;
- l'organismo abbia ricevuto il fascicolo completo della domanda di conciliazione nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2017 e il 31 dicembre 2019;
- l'avvio della procedura sia subordinato all'esito insoddisfacente di una procedura di reclamo all'impresa, come disciplinata dalla regolazione di settore in termini di risposta insoddisfacente o mancata risposta decorsi i termini;
- la procedura sia conclusa con esito positivo entro i termini previsti dal regolamento di conciliazione;
- in presenza di cofinanziamento privato, la CSEA abbia ricevuto copia dell'attestazione del versamento delle relative somme;
- per la medesima procedura l'associazione dei consumatori non abbia mai richiesto né ottenuto, né richieda in futuro, ulteriori contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati, fatto salvo l'eventuale cofinanziamento privato.

f) Valore del contributo

Il contributo forfetario è determinato nella misura di 60 euro in caso di procedura ADR paritetica condotta online, e di 80 euro in caso di procedura ADR paritetica condotta tramite sportello fisico.

In presenza di cofinanziamento privato, il valore del contributo forfetario è costituito da una quota corrispondente al cofinanziamento privato e da una quota, calcolata per differenza, a valere sulle risorse di progetto.

g) Rendicontazione ed erogazione del contributo

Le richieste di erogazione del contributo devono essere presentate dalle associazioni dei consumatori tramite l'organismo ADR presso il quale si è svolta la procedura.

Ai fini dell'erogazione del contributo, le relative richieste devono essere corredate dalla rendicontazione dell'attività svolta, completa della documentazione che attesti la conformità di tale attività ai requisiti di progetto.

3. PROGETTO PQS/17 (rete di punti di contatto qualificati)

a) Oggetto

prosecuzione, per il triennio 2017-2019, del progetto PQS finalizzato all'attivazione di una rete di punti di contatto (sportelli territoriali) delle associazioni di consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo, in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori.

Il progetto è articolato in tre moduli attuativi di durata annuale.

b) Risorse di progetto

E' prevista una spesa complessiva massima pari a 1.800.000 euro su base triennale, al lordo del contributo riconosciuto alla CSEA a copertura degli oneri di gestione nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti.

Le risorse sono indicativamente ripartite in tre parti di uguale ammontare in relazione a ciascuno dei moduli annuali in cui si articola il progetto.

c) Attività di progetto

- attivazione di una rete di sportelli territoriali qualificati, 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.
- pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi resi ai consumatori dagli sportelli qualificati.

Per i primi due moduli attuativi annuali (2017 e 2018) è prevista l'attivazione di una rete di 30 sportelli, che dovrà includere almeno gli sportelli già attivi nell'ambito del progetto PQS/16 che nel 2016 abbiano registrato mediamente più di 5 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 attivi nell'ambito del progetto PQS/16.

Non potrà essere attivato più di uno sportello nel territorio del medesimo comune, con l'eccezione del territorio delle città metropolitane di Roma Capitale, Milano e Napoli, dove è ammessa l'attivazione di un numero massimo di quattro sportelli, e del territorio delle restanti città metropolitane (Bari, Bologna, Firenze, Genova, Reggio Calabria, Torino, Venezia), dove è ammessa l'attivazione di un numero massimo di due sportelli.

Per il terzo modulo attuativo annuale (2019), la composizione della rete di sportelli qualificati potrà essere modificata, anche in relazione al numero complessivo di sportelli attivi, previa comunicazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità, in esito alla valutazione dell'impatto dell'attività svolta e al fine di incrementare l'efficacia dell'intervento.

d) Soggetti attuatori

L'attuazione del progetto PQS/17 è confermata, previa accettazione, in capo al medesimo soggetto attuatore del progetto PQS/16 (Gruppo di associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo), fatte salve eventuali associazioni rinunciatarie e ferma restando la possibilità di includere ulteriori associazioni di nuova iscrizione nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo o in relazione all'eventuale incremento del numero degli sportelli.

L'eventuale avvicendamento nel ruolo di associazione coordinatrice del Gruppo, anche in corso di progetto, dovrà essere formalmente notificato alla CSEA.

e) Spese ammissibili

Sono ammesse al rimborso le sole spese pertinenti e congrue alla realizzazione del progetto ed effettivamente sostenute, entro i limiti indicati in sede di accettazione, per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile attestante l'avvenuto pagamento da parte di una associazione di consumatori partecipante al progetto.

Sono ammesse al rimborso esclusivamente le spese relative a:

- costi del personale qualificato appositamente dedicato all'attività di sportello e del personale eventualmente dedicato ad attività di coordinamento e supporto tecnico operativo;

- pubblicizzazione e promozione del progetto e dei servizi offerti dagli sportelli qualificati, in misura non superiore al 3% dell'importo del finanziamento massimo richiesto;
- costi relativi a organizzazione, coordinamento e spese generali (c.d. "costi indiretti"), riconosciuti nella misura massima del 10% dell'importo del finanziamento massimo richiesto.

f) Rendicontazione ed erogazione del contributo

Ai fini dell'erogazione del contributo, le relative richieste devono essere corredate dalla rendicontazione dell'attività svolta, completa della documentazione che attesti la conformità di tale attività ai requisiti di progetto.

Ai fini della rendicontazione la CSEA renderà disponibile al soggetto attuatore un sistema informatico 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 di concerto con le associazioni parte del Gruppo, nonché da parte di CSEA e dell'Autorità.

E' prevista l'erogazione di un finanziamento a titolo di acconto, da corrispondere in esito all'accettazione da parte del soggetto attuatore, pari al 40% del finanziamento richiesto per lo svolgimento delle attività di progetto per il primo modulo attuativo annuale; tale acconto sarà riassorbito in occasione delle erogazioni relative alle attività svolte nel corso del terzo modulo attuativo annuale.

4. VERIFICHE E CONTROLLI

I soggetti attuatori dovranno trasmettere senza ritardi all'Autorità o 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 dovranno garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.

La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte a quanto previsto nell'Avviso o alle informazioni fornite ai sensi del precedente punto 1 comporterà, tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento e la ripetizione delle somme indebitamente corrisposte.