

PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

1. Sintesi delle proposte

Le proposte consistono in:

- confermare tre aree di intervento per le quali è in corso la realizzazione di progetti già approvati, assicurandone la continuità e prevedendo una rimodulazione dei relativi contenuti finalizzata a incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'insieme degli interventi;
- prevedere l'attivazione di due nuove linee di intervento, per la realizzazione di progetti a beneficio dei consumatori di energia elettrica e gas che versano in condizioni di disagio economico.

La spesa complessivamente prevista per le attività proposte è pari a 1.420.000 euro, come sinteticamente esposto nella *Tabella 1*.

Tabella 1 – Riepilogo delle proposte

Progetto		Proposta	Risorse €	Periodo
PCS/15	Sostegno alle conciliazioni paritetiche	Rinnovo	100.000	2015
PAC	Accesso Servizio Conciliazioni Clienti Energia	Proroga	esistenti	2015-16
PFA/15	Formazione associazioni di consumatori	Rinnovo	140.000	2015-16
PAB	Promozione dell'accesso ai Bonus	Nuovo	180.000	2015-16
PCE	Check-up energetico per i titolari di Bonus	Nuovo	1.000.000	2015-16
Totale risorse			1.420.000	

Le risorse sono indicate al lordo del contributo per lo svolgimento delle attività materiali di gestione, inclusa l'erogazione dei finanziamenti, riconosciuto alla Cassa conguaglio per il settore elettrico (CCSE) nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti.

La continuità dell'intervento relativo alla qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori, per il quale è in corso di realizzazione con termine al 31 dicembre 2014 il progetto PQS/14, potrà essere oggetto di una successiva proposta, formulata in esito a ulteriori approfondimenti che prevedano il coinvolgimento dei soggetti interessati.

2. Progetti in continuità con le linee di intervento già attivate

2.1. Sostegno alle conciliazioni c.d. paritetiche - Progetto PCS/15

Oggetto e finalità

L'intervento ha la finalità di sostenere l'accesso dei consumatori di energia elettrica e gas alle conciliazioni c.d. paritetiche, previste da appositi protocolli di intesa stipulati tra

associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo e imprese di vendita, e comporta l'erogazione alle associazioni medesime di contributi forfetari per le procedure conciliative concluse con esito positivo, a copertura dei costi sostenuti dai conciliatori.

Il progetto in corso di realizzazione per l'anno 2014 (PCS2/ter), del valore di 90.000 euro, è stato approvato con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 12 dicembre 2012, su proposta formulata dall'Autorità con deliberazione 512/2012/E/com.

Proposta

Si propone il rinnovo del progetto (**PCS/15**) per una durata annuale (procedure conciliative concluse positivamente nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2015), prevedendo una rimodulazione dei contenuti che comporti:

- la quantificazione dei contributi riconosciuti in caso di procedure conciliative concluse positivamente, prevedendo tra l'altro per quelle concluse oltre i termini massimi previsti dai protocolli di intesa un valore pari al 50% del contributo previsto per le procedure concluse entro i termini;
- una semplificazione della documentazione relativa ai presupposti e alle tempistiche di svolgimento delle procedure, richiesta ai fini dell'erogazione del contributo, che garantisca al contempo una più efficace azione di verifica;
- che a partire dall'entrata in vigore delle norme attuative della Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, se anteriore al 31 dicembre 2015, l'erogazione del contributo sia soggetta all'ulteriore condizione che gli organismi previsti dai Protocolli di intesa siano considerati conformi ai requisiti ADR previsti dalle medesime norme attuative.

Nel periodo di attuazione del progetto sarà 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.

Risultati attesi

Procedure conciliative concluse positivamente nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2015 pari ad almeno 1.500.

Risorse

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PCS/15 è prevista una spesa complessiva pari a 100.000 euro, al lordo del contributo riconosciuto alla CCSE a copertura degli oneri di gestione.

2.2. Accesso al Servizio Conciliazione Clienti Energia – Progetto PAC

Oggetto e finalità

L'intervento è finalizzato a promuovere l'accesso dei consumatori di energia elettrica e gas, e in particolare dei consumatori che non possiedono o non utilizzano abitualmente strumenti informatici, alle procedure ADR on-line gestite dal Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità con deliberazione 260/2012/R/com, e 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 e di mediazione con rappresentanza del consumatore in procedure concluse positivamente.

Il progetto in corso di realizzazione con termine al 31 dicembre 2014, del valore di 185.000 euro, è stato approvato con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 8 agosto 2012, su proposta formulata dall'Autorità con deliberazione 286/2012/E/com.

Proposta

Considerando l'andamento dei contributi PAC erogati nel corso del primo anno di avvio del Servizio, si propone una posticipazione della durata del progetto fino al 31 dicembre 2016, con finanziamento mediante le risorse già impegnate, prevedendo una eventuale riquantificazione del valore dei contributi erogati.

Risultati attesi

Procedure conciliative concluse positivamente nel periodo 1 gennaio 2015 – 31 dicembre 2016 pari ad almeno 2.000.

Risorse

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PAC nel periodo 1 gennaio 2015 - 31 dicembre 2016 non sono previsti impegni di spesa ulteriori rispetto a quelli già assunti.

2.3. Formazione del personale delle associazioni di consumatori - PFA/15

Oggetto e finalità

L'intervento riguarda la realizzazione di iniziative di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo, con contenuti funzionali allo svolgimento di attività di informazione e assistenza ai consumatori, anche svolte nell'ambito di progetti finanziati o da finanziare mediante il Fondo sanzioni, inclusa la formazione e l'aggiornamento di formatori.

Il progetto in corso di realizzazione, del valore di 125.000 euro e con termine al 31 dicembre 2014, è stato approvato con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 4 dicembre 2013, su proposta formulata dall'Autorità con deliberazione 492/2013/E/com.

Proposta

Si propone il rinnovo del progetto (**PFA/15**) per una durata biennale (2015-2016), per la realizzazione di almeno 10 corsi di formazione, prevedendo che le attività didattiche debbano svolgersi per almeno il 50% della durata complessiva di ciascun corso in modalità residenziale e che per la restante durata possano svolgersi mediante strumenti multimediali fruibili a distanza.

I corsi, oltre alla formazione/aggiornamento di base su assetto e regolazione dei mercati finali dell'energia per i clienti domestici e sui regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici in condizioni di disagio (*bonus*), dovranno essere orientati alla trattazione più approfondita di una delle seguenti aree:

- A1: gestione dei reclami; procedure operative dello Sportello per il consumatore di energia;

- A2: soluzione extragiudiziale delle controversie; procedure e funzionamento del Servizio Conciliazione Clienti Energia;
- A3: tecniche di formazione.

Il progetto potrà essere realizzato per moduli parziali, che potranno essere oggetto di autonoma procedura di selezione e affidamento, e potranno essere attivati in momenti successivi. Si prevede in particolare la possibilità di coordinare l'avvio del progetto PFA/15 con eventuali esigenze di posticipazione dei termini di realizzazione del progetto PFA attualmente in corso di realizzazione con termine al 31 dicembre 2014.

Risultati attesi

Aggiornamento e formazione di almeno 150 unità di personale delle associazioni di consumatori.

Risorse

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PFA è prevista una spesa complessiva pari a 140.000 euro, al lordo del contributo riconosciuto alla CCSE a copertura degli oneri di gestione.

3. Nuovi interventi

3.1. Promozione dell'accesso ai bonus elettrico e gas – Progetto PAB

Oggetto e finalità

L'intervento è finalizzato a promuovere l'accesso ai regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici in condizioni di disagio economico per le forniture di energia elettrica e gas (*bonus*) da parte dei soggetti che non ne hanno richiesto l'attivazione pur avendone diritto.

Tra i dati emersi in esito all'indagine conoscitiva finalizzata a verificare lo stato di attuazione della disciplina dei bonus elettrico e gas, i cui esiti sono stati acquisiti dall'Autorità con deliberazione 72/2014/E/com, è infatti emerso, tra l'altro, che i beneficiari dei *bonus* hanno finora rappresentato mediamente, su base annua, una quota minoritaria della platea dei potenziali destinatari (34% degli aventi diritto al *bonus* elettrico; 27% degli aventi diritto al *bonus* gas).

Proposta

Si propone la realizzazione di un progetto mirato a ridurre le barriere informative all'accesso ai *bonus* da parte degli aventi diritto mediante azioni puntuali di divulgazione, rafforzando le loro opportunità di accesso a forme di orientamento e assistenza in merito allo strumento *bonus* e alle procedure per la richiesta e il rinnovo.

Il progetto prevede in particolare la realizzazione nel biennio 2015 – 2016 di un numero minimo di 60 incontri a livello territoriale, rivolti principalmente agli operatori di istituzioni, enti e organizzazioni senza fini di lucro che operano con finalità assistenziali a livello locale, ed eventualmente aperti al pubblico dei potenziali beneficiari dei *bonus*, dedicati all'informazione sul regime dei *bonus* e all'illustrazione delle modalità operative e procedurali per la loro richiesta.

Soggetti attuatori

L'attuazione del progetto è affidata a gruppi di associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, selezionati in base a criteri di massima aggregazione e di economicità ed efficacia delle proposte presentate.

Realizzazione

Il progetto potrà essere attivato per moduli parziali, che potranno essere oggetto di autonoma procedura di selezione e affidamento, e potranno essere realizzati autonomamente e avviati in tempi successivi.

Gli incontri dovranno garantire una distribuzione uniforme sul territorio nazionale e dovranno essere gestiti da personale adeguatamente informato sugli argomenti trattati. Potrà essere prevista la realizzazione e la distribuzione di materiale informativo e documentale relativo agli argomenti trattati.

Spese ammissibili

L'aggiudicazione del progetto comporta l'erogazione al soggetto attuatore di un rimborso a copertura dei costi effettivamente sostenuti e adeguatamente documentati per la realizzazione del programma di attività (pubblicizzazione e realizzazione degli incontri, spese sostenute dai relatori, produzione e diffusione di materiale informativo).

Risultati attesi

Realizzazione di un numero minimo complessivo di 60 incontri territoriali nel biennio 2015-2016; si ritiene che l'intervento possa indurre un incremento, in misura attualmente non stimabile, delle adesioni al bonus da parte degli aventi diritto.

Risorse

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PAB nel periodo 1 gennaio 2015 - 31 dicembre 2016 si prevede una spesa complessiva pari a 180.000 euro, al lordo del contributo riconosciuto alla CCSE a copertura degli oneri di gestione.

Verifica e monitoraggio dei risultati

Le metodologie e i tempi per lo svolgimento di attività di verifica sullo stato di avanzamento dei progetti e il monitoraggio dei risultati ottenuti, principalmente basate sull'analisi di elementi di rendicontazione contabile e reportistica necessari ai fini dell'erogazione dei finanziamenti, saranno definiti nei provvedimenti attuativi di indirizzo assunti dall'Autorità per l'attivazione dei progetti.

3.2. Check-up energetico per i titolari di bonus (progetto PCE)

Oggetto e finalità

L'intervento è finalizzato a promuovere l'accesso da parte dei consumatori di energia elettrica e gas in condizioni di disagio economico e già titolari di *bonus* a informazioni qualificate e personalizzate sulle potenzialità, in termini di riduzione della spesa per

consumi energetici, dell'adozione di scelte e comportamenti orientati al risparmio e all'uso efficiente dell'energia.

L'incidenza della spesa per consumi energetici sul bilancio dei consumatori in condizioni di disagio economico risulta infatti per tali soggetti, in base ai dati emersi dalla già citata indagine conoscitiva sullo stato di attuazione della disciplina dei *bonus*, più che doppia rispetto alla totalità delle famiglie sul territorio nazionale per quanto riguarda l'energia elettrica, mentre per il gas è del 60% più alta. Per tali consumatori, la difficoltà ad accedere a informazioni qualificate e personalizzate, e soprattutto i costi del *check-up* energetico, costituiscono un ostacolo al raggiungimento dei conseguenti benefici economici.

Proposta

Si propone la realizzazione di un progetto che consenta ai consumatori titolari di *bonus* elettrico di ottenere gratuitamente la realizzazione di un *check-up* energetico personalizzato, realizzato da operatori qualificati secondo un modello comune conforme ai requisiti che saranno definiti nell'ambito della procedura di selezione del progetto, in grado di individuare e quantificare, in termini di rapporto costi/benefici, gli interventi di tipo tecnologico e comportamentale orientati al risparmio e all'uso efficiente dell'energia in grado di ridurre la spesa per consumi energetici.

Il progetto prevede in particolare che ai soggetti attuatori sia affidato il compito di gestire e soddisfare le richieste di accesso al *check-up* energetico gratuito, provenienti dai consumatori titolari di *bonus* interessati, garantendo l'intervento di operatori qualificati operanti nel territorio di competenza. L'avvio delle attività sarà preceduto da azioni informative mirate ai titolari di *bonus* interessati, da realizzare con il coinvolgimento di SGAt.

Soggetti attuatori

Soggetti pubblici o privati, inclusi ONLUS o gruppi di ONLUS, selezionati in base a criteri di economicità, competenza tecnica ed efficacia delle proposte presentate.

Realizzazione

Il progetto sarà rivolto, in una prima fase di tipo sperimentale, ai titolari di *bonus* elettrico che rientrano nella fascia ISEE di maggior disagio (0 – 2.500 euro), e a quelli che presentano elevata numerosità familiare, per una platea complessiva di circa 320.000 utenze su scala nazionale.

Il progetto potrà essere attivato per moduli parziali, che potranno essere oggetto di autonoma procedura di selezione e affidamento, e potranno essere realizzati autonomamente e avviati in tempi successivi.

Spese ammissibili

L'aggiudicazione del progetto comporta l'erogazione al soggetto attuatore di un finanziamento a copertura dei costi, effettivamente sostenuti e documentati, per l'elaborazione dei *check-up* energetici effettivamente realizzati, per le attività propedeutiche, organizzative, e di gestione delle richieste e per le attività di informazione.

Risultati attesi

Realizzazione, nell'arco del biennio di attuazione del progetto di almeno 10.000 check-up energetici.

Risorse

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PCE nel periodo 1 gennaio 2015 - 31 dicembre 2016 si prevede una spesa complessiva pari a 1.000.000 euro, al lordo del contributo riconosciuto alla CCSE a copertura degli oneri di gestione.

Verifica e monitoraggio dei risultati

Le metodologie e i tempi per lo svolgimento di attività di verifica sullo stato di avanzamento dei progetti e il monitoraggio dei risultati ottenuti, principalmente basate sull'analisi di elementi di rendicontazione contabile e reportistica necessari ai fini dell'erogazione dei finanziamenti, saranno definiti nei provvedimenti attuativi di indirizzo assunti dall'Autorità per l'attivazione dei progetti.