

**DELIBERAZIONE 23 OTTOBRE 2019  
416/2019/E/COM**

**PROPOSTE AL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO PER LA REALIZZAZIONE DI  
PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1084<sup>a</sup> riunione del 23 ottobre 2019

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni;
- la legge 30 dicembre 2018, n.145 (di seguito: legge 145/2018);
- 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 deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 11 dicembre 2015, 599/2015/E/com (di seguito: deliberazione 599/2015/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 385/2016/E/com (di seguito: deliberazione 385/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 751/2017/E/com (di seguito: deliberazione 751/2017/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 20 novembre 2018, 584/2018/E/com (di seguito: deliberazione 584/2018/E/com).

**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 385/2016/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, tra l'altro, di approvare i progetti volti a promuovere l'accesso dei consumatori alle procedure di conciliazione ADR svolte

presso il Servizio conciliazione istituito dall'Autorità ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo (di seguito: progetto PAC/17), a promuovere l'accesso dei consumatori alle procedure ADR paritetiche di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo svolte presso organismi iscritti nell'elenco istituito dall'Autorità ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo (di seguito: progetto PCS/17), e ad attivare una rete di punti di contatto territoriali in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori (di seguito: progetto PQS/17), in sostanziale continuità con analoghi progetti già approvati in precedenza;

- con decreto 27 settembre 2016 il Ministro ha approvato le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 385/2016/E/com, e che in seguito all'adozione dei relativi impegni di spesa i menzionati progetti sono stati avviati con decorrenza 1 gennaio 2017 per una durata triennale;
- con la deliberazione 751/2017/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, tra l'altro, di rafforzare il progetto PAC/17 mediante l'assegnazione di ulteriori risorse, alla luce del prevedibile incremento del numero di controversie risolte mediante procedure ADR svolte presso il Servizio conciliazione in esito alla prossima estensione ai consumatori del servizio idrico integrato, in via sperimentale, del sistema di tutele già operativo per i consumatori dei servizi elettrico e gas;
- con decreto 21 dicembre 2017 il Ministro ha approvato le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 751/2017/E/com;
- i progetti PAC/17, PCS/17 e PQS/17, di durata triennale, sono in scadenza al 31 dicembre 2019;
- con la deliberazione 599/2015/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, tra l'altro, di approvare il progetto volto a promuovere l'accesso dei consumatori in condizioni di disagio economico ai bonus elettrico e gas (di seguito: progetto PPB) mediante l'invio, da parte dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS), di apposite comunicazioni individuali indirizzate a soggetti che, pur avendo diritto ai bonus in base all'indicatore ISEE, non risultassero esserne fruitori;
- con la deliberazione 751/2017/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, tra l'altro, di rafforzare il progetto PPB mediante l'assegnazione di ulteriori risorse finanziarie, alla luce dell'avvio, con decorrenza dall'1 gennaio 2018, dell'operatività del Bonus acqua e della conseguente opportunità di estendere la platea dei destinatari della campagna informativa ai potenziali titolari del Bonus acqua medesimo;
- le proposte formulate dall'Autorità con le deliberazioni 599/2015/E/com e 751/2017/E/com sono state approvate dal Ministro, rispettivamente, con decreto 22 dicembre 2015 e con decreto 21 dicembre 2017, con la conseguente adozione dei relativi impegni di spesa;
- con la deliberazione 584/2018/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, tra l'altro, il rifinanziamento del progetto volto a garantire la copertura dei costi di realizzazione e gestione del Portale offerte (di seguito: progetto PCT) e del progetto volto a ridurre gli oneri derivanti

dall'introduzione del bonus acqua (di seguito: progetto PBI), e l'approvazione di un nuovo progetto volto a promuovere l'accesso ai bonus mediante la realizzazione di eventi informativi territoriali (di seguito: progetto PBS), indicando un ordine di priorità nell'allocazione delle relative risorse;

- le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 584/2018/E/com sono state approvate dal Ministro con decreto 5 giugno 2019;
- la legge 145/2018 ha stabilizzato nel capitolo di bilancio relativo al Fondo sanzioni lo stanziamento di 1,8 milioni di euro per ciascun esercizio del triennio 2019-2021, ferma restando la possibile acquisizione al Fondo medesimo di risorse aggiuntive corrispondenti alla quota delle sanzioni pagate in corso d'anno eccedente l'importo stabilizzato.

#### **RITENUTO OPPORTUNO:**

- assicurare continuità agli interventi volti a promuovere l'accesso dei consumatori alle procedure conciliative ADR, di cui ai progetti PAC e PCS, su un orizzonte temporale triennale, prevedendo la convergenza delle linee di attività attualmente in scadenza in un unico progetto che preveda una maggiore omogeneizzazione degli interventi di sostegno, e riformulato in modo da consentirne, in prospettiva, l'estensione alle procedure svolte presso ulteriori organismi ADR che siano gratuite per il consumatore;
- garantire la prosecuzione, per un periodo triennale, del progetto PQS, relativo all'attivazione di una rete di sportelli territoriali delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, quali punti di contatto in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori dei servizi elettrico, gas e idrico, prevedendo che possa essere riformulato per consentire sia eventuali variazioni del numero di sportelli coinvolti sia lo svolgimento da parte degli sportelli medesimi di ulteriori attività;
- formulare, di conseguenza, proposte al Ministro dello Sviluppo economico per la realizzazione di progetti a vantaggio dei consumatori, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, proponendo contestualmente una riformulazione, rispetto a quanto indicato nella deliberazione 584/2018/E/com, dell'ordine di priorità nell'allocazione delle risorse disponibili per la realizzazione dei progetti

#### **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 contenute nell'Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di proporre inoltre al Ministro dello Sviluppo Economico:

- a) di confermare la Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA), in quanto ente pubblico economico 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 attuatori;
  - b) che sia riconosciuto alla CSEA un contributo per lo svolgimento delle attività di gestione, nella misura massima indicata per ciascun progetto nell'Allegato A;
  - c) che per l'individuazione dei soggetti responsabili per la realizzazione dei progetti di cui all'Allegato A, la CSEA attiverà, laddove opportuno, procedure ad evidenza pubblica sulla base delle istruzioni formulate dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità;
  - d) che l'ordine di priorità per l'allocazione delle risorse destinate al finanziamento dei progetti a vantaggio dei consumatori indicato al punto 2, lettera d), della deliberazione 584/2018/E/com, sia riformulato e integrato come segue: progetto PCT (Portale offerte); progetto PQS (sportelli territoriali); progetto PDR (conciliazioni ADR); progetto PBS (informazione territoriale bonus); progetto PBI (oneri bonus acqua);
  - e) che per il finanziamento dei progetti di cui all'Allegato A e l'adozione dei relativi impegni di spesa possano essere utilizzate, in caso di incapienza delle somme disponibili nel capitolo di bilancio relativo al Fondo sanzioni, risorse residuali, derivanti da erogazioni inferiori ai relativi impegni di spesa, del progetto PAC/17 e del progetto PCS/17, di cui alla deliberazione 385/2016/E/com, e risorse già impegnate per il progetto PPB di cui alla deliberazione 599/2015/E/com;
  - f) che, nel rispetto delle priorità indicate alla precedente lettera d), i progetti possano essere avviati anche per moduli parziali, idonei a garantire l'ottenimento di risultati intermedi, fermo restando l'accertamento dell'effettiva disponibilità delle risorse finanziarie necessarie per la loro realizzazione;
  - g) di prevedere che le risorse finanziarie impegnate per la realizzazione di progetti di cui all'Allegato A che, in esito a rendicontazione dei progetti medesimi, risultassero eccedenti il fabbisogno a copertura dei relativi costi, saranno rese disponibili per il finanziamento, anche parziale, di ulteriori progetti a vantaggio dei consumatori proposte ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05;
3. di stabilire che la CSEA trasmetta all'Autorità, con periodicità semestrale, un rendiconto relativo all'attuazione dei progetti, dal quale risultino lo stato di avanzamento, le attività svolte e le relative spese rendicontate dai soggetti attuatori, le somme ad essi erogate, le criticità e le anomalie eventualmente riscontrate;
  4. di stabilire che la documentazione necessaria alla rendicontazione sullo stato di avanzamento dei progetti che la CSEA dovrà trasmettere al Ministero dello Sviluppo economico su base semestrale ai fini dell'erogazione dei relativi rimborsi, sia validata dall'Autorità in ordine alla sua conformità rispetto alle specifiche generali dei progetti;
  5. di prevedere che, in ogni caso, l'Autorità si riserva 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 ai progetti medesimi, sia presso la CSEA sia presso i soggetti attuatori;
6. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti 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.arera.it](http://www.arera.it).

23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*