

DELIBERAZIONE 18 DICEMBRE 2014
625/2014/E/COM

PROPOSTE AL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO PER IL FINANZIAMENTO DI UN
PROGETTO 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 18 dicembre 2014

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;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 novembre 2013, 492/2013/E/com (di seguito: deliberazione 492/2013/E/com);
- la deliberazione dell'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).

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 492/2013/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, tra l'altro, di rinnovare, per l'anno 2014, il progetto denominato PQS, volto a promuovere una

rete di punti di contatto delle associazioni di consumatori qualificati sulle tematiche relative ai servizi elettrico e gas, e che tale progetto, approvato dal Ministro medesimo con decreto 4 dicembre 2013, ha termine il 31 dicembre 2014;

- con la deliberazione 330/2014/E/com, l'Autorità ha formulato, al Ministro, proposte per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori con decorrenza a partire dal 2015, finalizzati a promuovere l'accesso dei consumatori alle procedure conciliative svolte presso il Servizio conciliazione clienti energia (PAC) e alle procedure conciliative c.d. paritetiche (PCS/15); a promuovere la formazione del personale delle associazioni rappresentative dei consumatori (PFA); a promuovere l'accesso al *bonus* elettrico e gas degli aventi diritto (PAB) e a realizzare una campagna di *check-up* energetici gratuiti per le abitazioni dei titolari dei *bonus* medesimi (PCE);
- 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 medesima deliberazione 330/2014/E/com, ha esplicitato l'esigenza di procedere a ulteriori approfondimenti, con il massimo coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, volti a inquadrare tale intervento in un modello coordinato delle diverse funzioni di assistenza attualmente disponibili ai clienti finali, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente il servizio offerto ai clienti medesimi dai diversi strumenti;
- con la deliberazione 410/2014/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati, approvando contestualmente le linee guida per un confronto con i soggetti interessati, che trattano tra gli altri il tema del ruolo e della natura dei canali di informazione e assistenza disponibili ai clienti finali;
- 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 2014, pur confermando le potenzialità dell'iniziativa, evidenziano 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, i rapporti relazionali e le interazioni degli sportelli medesimi con altri soggetti, nonché in termini di efficacia delle procedure, di misurazione dell'impatto delle attività svolte e di ottimizzazione delle risorse impiegate;
- alla luce delle rilevanti asimmetrie informative e organizzative a svantaggio dei consumatori tuttora riscontrabili nei mercati finali dell'energia elettrica e del gas, e parallelamente all'avanzamento del procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, sussiste l'esigenza di dare continuità nell'immediato futuro all'intervento a sostegno della qualificazione di punti di contatto di cui al progetto PQS, prevedendo, in base alle esperienze finora maturate, gli opportuni interventi di efficientamento delle attività e razionalizzazione delle modalità operative;

- in una prospettiva di medio periodo, in base alla valutazione di ulteriori dati e informazioni sull'attività e sui servizi offerti a livello territoriale dagli sportelli delle associazioni di consumatori, e in seguito agli esiti, anche parziali, del procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, potrà essere comunque valutata, ai fini della formulazione di ulteriori proposte al Ministro dello Sviluppo Economico, la possibilità di 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;
- è prevedibile che, in esito all'aggiornamento dei saldi contabili definitivi relativi ai progetti a vantaggio dei consumatori precedentemente approvati, saranno quantificate ulteriori risorse finanziarie a suo tempo impegnate e non utilizzate, e che tali risorse residuali, se rese disponibili per il finanziamento delle attività di cui alla presente proposta, potranno accelerarne l'attivazione ottimizzando al contempo l'allocazione delle nuove risorse disponibili presso il Fondo sanzioni.

RITENUTO OPPORTUNO:

- assicurare continuità, nell'immediato futuro, alle attività volte a promuovere la qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori di cui al progetto PQS, rimodulando, ove opportuno, i contenuti delle attività previste, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'insieme degli strumenti a vantaggio dei consumatori;
- perseguire gli obiettivi, di cui al punto precedente, proponendo al Ministro dello Sviluppo Economico il proseguimento, per l'anno 2015, del progetto attualmente in fase di realizzazione, opportunamente rimodulato, da parte del medesimo soggetto attuatore, previa accettazione formale resa tramite l'associazione designata quale coordinatrice del progetto;
- proporre che le risorse finanziarie residue risultanti dai saldi contabili definitivi relativi ai per progetti a vantaggio dei consumatori precedentemente approvati siano rese disponibili per il finanziamento delle attività di cui alla presente proposta

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, la prosecuzione per l'anno 2015 del progetto a vantaggio dei consumatori, volto a promuovere la qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori (progetto PQS/15), alle condizioni e secondo le modalità indicate nell'Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

2. di indicare che, ai fini dell'allocazione delle risorse disponibili per la realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori a partire dal 2015, al finanziamento del progetto, di cui al presente provvedimento, sia attribuito il medesimo livello di priorità dei progetti, già indicati come prioritari nella deliberazione 330/2014/E/com;
3. di indicare che il progetto PQS/15, nel rispetto delle priorità di cui al precedente punto 2, possa essere avviato anche per moduli parziali, idonei a garantire l'ottenimento di risultati, fermo restando l'accertamento dell'effettiva disponibilità delle risorse finanziarie necessarie per la loro realizzazione;
4. di proporre, inoltre, al Ministro dello Sviluppo Economico, che le risorse finanziarie impegnate per la realizzazione di progetti precedentemente approvati che, in esito a saldo contabile definitivo, risultino non utilizzate, siano rese disponibili per il finanziamento delle attività di cui alla presente proposta;
5. di prevedere che, in ogni caso, l'Autorità si riservi la facoltà di avviare monitoraggi, verifiche e ispezioni sullo stato di attuazione del progetto, nonché di richiedere, in qualunque momento, ogni genere di documentazione inerente il progetto medesimo, sia presso la CCSE sia presso i soggetti attuatori;
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.

18 dicembre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni