

**DELIBERAZIONE 14 LUGLIO 2016
385/2016/E/COM**

**PROPOSTE AL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO RELATIVE ALLA
REALIZZAZIONE DI PROGETTI 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 14 luglio 2016

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- 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 (di seguito: decreto legge 91/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: decreto legislativo 130/15);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 208;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: 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);
- la deliberazione dell'Autorità 2 luglio 2015, 314/2015/E/com (di seguito: deliberazione 314/2015/E/com);
- la deliberazione dell'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 (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: deliberazione 209/2016/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 330/2014/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, tra l'altro, la proroga fino al 31 dicembre 2016 del progetto a sostegno dell'accesso da parte dei consumatori al Servizio conciliazione clienti energia, sinteticamente denominato PAC, che 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 di mediazione con rappresentanza del consumatore in procedure concluse positivamente;
- le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 330/2014/E/com sono state approvate dal Ministro con decreto 24 dicembre 2014;
- con la deliberazione 599/2015/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05:
 - la prosecuzione, per l'anno 2016, del progetto a sostegno alle procedure ADR paritetiche di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo, sinteticamente denominato PCS/16, che comporta l'erogazione, alle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, di contributi forfetari in relazione ai costi sostenuti per le procedure medesime concluse con esito positivo;
 - la prosecuzione, per l'anno 2016, del progetto relativo all'attivazione di una rete di punti di contatto (sportelli territoriali) delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo, in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori dei servizi elettrico e gas e del servizio idrico, sinteticamente denominato PQS/16, che comporta l'erogazione di un finanziamento a copertura dei costi sostenuti per l'erogazione di tali servizi;
- le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 599/2015/E/com sono state approvate dal Ministro con decreto 22 dicembre 2015;
- con la deliberazione 620/2015/E/com, l'Autorità ha istituito l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere svolte nei settori di competenza dell'Autorità medesima, ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo, e ha approvato la disciplina di prima attuazione per l'iscrizione, la tenuta e la vigilanza dell'elenco medesimo;
- con la deliberazione 209/2016/E/com, l'Autorità ha disciplinato lo svolgimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia e altri organismi ADR, previsto quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, in attuazione dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95

e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, prevedendo che la relativa disciplina produca effetti dall'1 gennaio 2017 per i clienti finali dell'energia elettrica e del gas e per i produttori-consumatori;

- le procedure ADR paritetiche per la soluzione extragiudiziale di controversie in materia di consumo, diverse da quelle afferenti i settori regolati dall'Autorità, sono oggetto di un programma di sostegno finanziato ai sensi dell'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388 e attualmente realizzato da Invitalia – Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa S.p.a. (di seguito: Invitalia) con le modalità indicate nel bando del 17 dicembre 2013, come successivamente modificato, pubblicato sui siti internet di Invitalia e del Ministero dello Sviluppo Economico, per procedure concluse positivamente entro il termine del 30 settembre 2017;
- nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, l'Autorità ha pubblicato i propri orientamenti per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali e per l'ulteriore rafforzamento degli strumenti regolatori volti a garantire l'effettiva fruizione del diritto a servizi di buon livello, alla gestione dei reclami da parte del fornitore, a procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami e per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che ne consentano una soluzione equa e rapida, nonché per la valorizzazione e il rafforzamento del ruolo delle associazioni di consumatori in termini di informazione e assistenza ai consumatori;
- le attività di formazione e aggiornamento in materia di servizi elettrico, gas e idrico del personale delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, propedeutiche allo svolgimento delle attività previste dai progetti PAC, PCS e PQS, sono oggetto dei progetti sinteticamente denominati PFA/15, con termine al 31 dicembre 2016, e PFR, con termine al 31 dicembre 2018, entrambi già approvati dal Ministro ai sensi dell'articolo 11-bis, del decreto legge 35/05;
- il disegno di legge recante Legge annuale per il mercato e la concorrenza attualmente in discussione al Senato della Repubblica (atto Senato n. 2085) prevede, tra l'altro, la cessazione della disciplina transitoria dei prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché la realizzazione di un portale informatico per la raccolta e pubblicazione delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, indicando che l'Autorità stabilisca le modalità di copertura dei costi sostenuti per tale portale utilizzando in via prioritaria le risorse derivanti dai proventi delle sanzioni da essa irrogate.

RITENUTO OPPORTUNO:

- alla luce della centralità attribuita dal nuovo quadro normativo e regolatorio alle procedure conciliativa quale metodo per la soluzione extragiudiziale delle controversie individuali attinenti l'erogazione dei servizi regolati dall'Autorità, che comporterà presumibilmente un più ampio ricorso a tali procedure da parte dei consumatori, 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;

- prevedere, in particolare, che il progetto PCS, relativo alla promozione dell'accesso alle procedure ADR paritetiche, possa essere riformulato al fine di garantire condizioni di omogeneità con le analoghe forme di promozione delle procedure ADR paritetiche diverse da quelle afferenti i settori regolati dall'Autorità, ovvero consentire l'eventuale integrazione delle attività PCS nel programma di sostegno alle procedure ADR paritetiche finanziato ai sensi dell'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388, ai fini di una gestione unitaria;
- 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'art. 137 del Codice del consumo, quali punti di contatto in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori dei servizi elettrico e gas e del servizio idrico, prevedendo che possa essere riformulato prevedendo sia eventuali variazioni del numero di sportelli coinvolti sia lo svolgimento da parte degli sportelli medesimi di ulteriori attività;
- formulare, di conseguenza, nuove proposte al Ministro dello Sviluppo Economico per la realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori, ai sensi dell'articolo 11-bis, del decreto legge 35/05;
- rimandare a un eventuale successivo provvedimento, nelle more dell'approvazione del disegno di legge recante Legge annuale per il mercato e la concorrenza, attualmente in discussione al Senato della Repubblica, la formulazione di proposte relative all'utilizzo delle risorse derivanti dai proventi delle sanzioni irrogate dall'Autorità ai fini della realizzazione di iniziative volte a promuovere la capacitazione dei consumatori in relazione alla cessazione della disciplina transitoria in materia di prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale e della realizzazione e gestione di un portale informatico per la raccolta e pubblicazione delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas

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 dei servizi elettrico e gas e del servizio idrico integrato 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 responsabili per la realizzazione dei progetti medesimi;
- b) che, relativamente al solo progetto PCS/17, in alternativa a quanto indicato al precedente punto a), il ruolo di destinatario delle risorse finanziarie del progetto ai fini della loro erogazione ai beneficiari possa essere affidato a un soggetto diverso dalla CSEA, al fine di pervenire ad una integrazione a livello gestionale del medesimo progetto PCS/17 nell'analogo programma per la diffusione e il potenziamento degli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, diverse da quelle afferenti i settori regolati dall'Autorità, finanziato ai sensi dell'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388, qualora ciò comportasse un impiego più efficiente delle risorse disponibili;
 - c) che, in relazione ai progetti PAC/17 e PCS/17, qualora anteriormente al relativo termine di scadenza risulti, per uno dei progetti, l'esaurimento delle risorse disponibili, la copertura delle ulteriori erogazioni possa avvenire mediante trasferimento di una quota delle risorse ancora disponibili per la realizzazione dell'altro progetto, in misura non superiore alle risorse che, sulla base dei dati disponibili relativi alle attività rendicontate, possano ritenersi eccedenti l'effettivo fabbisogno a copertura del progetto medesimo.
 - d) 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 Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità;
 - e) che la CSEA trasmetta all'Autorità con periodicità trimestrale un rendiconto relativo alla situazione dei progetti da essa gestiti dal quale risulti, per ciascun progetto, lo stato di avanzamento, le attività svolte e le relative spese rendicontate dai soggetti attuatori, e le somme ad essi erogate, evidenziando le criticità e le anomalie eventualmente riscontrate;
 - f) che sia riconosciuto alla CSEA un contributo per lo svolgimento delle attività di gestione dei progetti di cui nell'Allegato A, nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti per i progetti medesimi;
3. 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 i progetti medesimi, sia presso la CSEA sia presso i soggetti responsabili per la loro realizzazione;
 4. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità per i seguiti di competenza;
 5. di trasmettere il presente provvedimento al Ministro dello Sviluppo Economico;
 6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

14 luglio 2016

IL PRESIDENTE