

**PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**1. Sintesi delle proposte**

Le proposte consistono in:

- Progetto **PAC/17**: 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;
- Progetto **PCS/17**: 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;
- Progetto **PQS/17**: prosecuzione, per il triennio 2017-2019, del progetto PQS finalizzato all'attivazione di una rete di punti di contatto (sportelli territoriali) in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori;

Per la realizzazione delle attività proposte è prevista una spesa di importo massimo complessivo pari a 4.300.000 euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento delle attività di gestione svolte dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) nella misura massima del 3% degli importi ad essa trasferiti. Tale importo complessivo è ripartito tra i progetti sopra indicati come schematizzato nella tabella seguente:

<b>Progetto</b>		<b>Risorse €</b>	<b>Periodo</b>
PAC/17	Accesso al Servizio conciliazione clienti energia	1.500.000	2017-2019
PCS/17	Sostegno alle conciliazioni paritetiche	1.000.000	2017-2019
PQS/17	Qualificazione sportelli territoriali	1.800.000	2017-2019
<b>Totale risorse €</b>		<b>4.300.000</b>	

**2. Progetto PAC/17 – Accesso al Servizio Conciliazione Clienti Energia**

*a) Attività di progetto*

Il progetto comporta l'erogazione ai soggetti attuatori di un contributo forfetario a copertura dei costi sostenuti per fornire ai consumatori consulenza e assistenza nel formulare la richiesta di attivazione online della procedura di conciliazione gestite dal Servizio conciliazione, fino all'ammissione della domanda, e per rappresentare il consumatore, che abbia conferito idonea procura, nelle procedure di conciliazione svolte e concluse positivamente presso il Servizio medesimo.

*b) Soggetti attuatori*

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

*c) Contributo forfetario*

Si prevede che il valore del contributo forfetario, rispecchi il valore complessivamente previsto per il progetto PAC in corso di realizzazione con termine al 31 dicembre 2016, pari a 60 euro per ogni procedura di conciliazione svolta con rappresentanza del consumatore e conclusa positivamente.

*d) Durata*

1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2019.

*e) Risorse*

Per la realizzazione del progetto è 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.

**3. Progetto PCS/17 – Sostegno alle conciliazioni paritetiche**

*a) Attività di progetto*

Il progetto comporta l'erogazione ai soggetti attuatori di un contributo forfetario in relazione ai costi sostenuti per lo svolgimento delle procedure di negoziazione di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo, relative a controversie dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico, eseguite da un organismo ADR inserito in elenco conformemente all'articolo 141-decies del Codice del consumo.

Poiché il progetto presenta finalità e contenuti analoghi alle forme di sostegno delle procedure ADR paritetiche per la soluzione di controversie in materia di consumo diverse da quelle afferenti i settori regolati dall'Autorità, finanziate ai sensi dell'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388 e attualmente gestite da Invitalia SpA, si prevede che le attività di gestione del progetto PCS/17 possano essere affidate a un soggetto diverso dalla CSEA, allo scopo di uniformare le modalità realizzative del medesimo progetto PCS/17, in termini di processi e procedure, a quelle definite per il sostegno alle procedure ADR paritetiche negli altri settori.

*b) Soggetti attuatori*

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

*c) Contributo forfetario*

Si prevede che il contributo forfetario complessivo sia determinato con l'obiettivo di perseguire gradualmente condizioni di omogeneità tra forme analoghe di sostegno alle conciliazioni ADR paritetiche relative a settori diversi da quelli di competenza dell'Autorità, indicativamente nella misura di 60 euro per ogni procedura svolta online e di 80 euro per ogni procedura svolta tramite sportello fisico, al lordo di eventuali cofinanziamenti privati.

*d) Durata*

1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2019.

*e) Risorse*

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PCS/17 è prevista una spesa complessiva 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.

#### **4. Progetto PQS/17 – Qualificazione sportelli territoriali**

*a) Attività di progetto*

Finanziamento delle spese sostenute dal soggetto attuatore per l'attivazione di una rete di sportelli territoriali in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori dei servizi elettrico, gas e idrico, in continuità con le attività PQS attualmente in corso di realizzazione.

Potrà essere previsto un rafforzamento dell'intervento, sia in termini quantitativi, con riferimento al numero di sportelli qualificati operanti sul territorio, sia in termini qualitativi, prevedendo un ampliamento delle attività svolte dagli sportelli, quali ad esempio specifiche attività di monitoraggio finalizzate a rafforzare il sistema di tutele di cui beneficiano i consumatori.

*b) Soggetto attuatore*

Gruppo di associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo.

*c) Durata*

1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2019

*d) Risorse*

Per lo svolgimento delle attività connesse alla realizzazione del progetto PQS/17 è prevista una spesa complessiva 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.

## **5. 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 svolta e delle spese sostenute, e dovranno garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.

La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte ai requisiti di progetto e alle informazioni fornite dal soggetto attuatore comporterà, tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento.