

**DELIBERAZIONE 10 LUGLIO 2014  
330/2014/E/COM**

**PROPOSTE AL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO PER IL FINANZIAMENTO DI  
PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 10 luglio 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);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la deliberazione dell'Autorità 12 luglio 2012, 286/2012/E/com (di seguito: deliberazione 286/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 512/2012/E/com (di seguito: deliberazione 512/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 novembre 2013, 492/2013/E/com (di seguito: deliberazione 492/2013/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 27 febbraio 2014, 72/2014/E/com (di seguito: deliberazione 72/2014/E/com);
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: CCSE).

**CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 11-bis, del decreto-legge 35/05, come modificato dall'articolo 2, comma 142, della legge 244/07, 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, 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 286/2012/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, tra l'altro, l'approvazione del progetto denominato PAC, volto a promuovere l'accesso dei consumatori di energia elettrica e gas alle procedure di risoluzione alternativa delle

controversie (ADR) gestite dal Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito dall'Autorità e che tale progetto, approvato dal Ministro medesimo con decreto 8 agosto 2012, ha termine il 31 dicembre 2014;

- con la deliberazione 512/2012/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, tra l'altro, di rinnovare, per l'anno 2014, il progetto denominato PCS, volto a promuovere l'accesso dei consumatori di energia elettrica e gas alle procedure conciliative 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 (procedure paritetiche) e che, tale progetto, approvato dal Ministro medesimo con decreto 12 dicembre 2012, ha termine il 31 dicembre 2014;
- con la deliberazione 492/2013/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro 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 di approvare il progetto denominato PFA per la realizzazione di attività di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori e che entrambi tali progetti, approvati dal Ministro medesimo con decreto 4 dicembre 2013, hanno termine il 31 dicembre 2014;
- permane, alla luce della continua evoluzione dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas, del relativo quadro regolatorio e della persistenza, nei medesimi mercati, di rilevanti asimmetrie informative e organizzative a svantaggio dei consumatori, l'esigenza di proseguire, anche nel prossimo futuro, gli interventi di sostegno per i quali sono stati attivati i progetti denominati PAC, PCS e PFA richiamati nei punti precedenti, prevedendo, in base alle esperienze finora maturate, gli opportuni interventi di efficientamento delle attività e razionalizzazione delle modalità operative;
- per quanto riguarda l'intervento relativo alla qualificazione di punti di contatto delle associazioni di consumatori, per il quale è stato attivato il progetto denominato PQS, emerge l'esigenza di procedere a un ulteriore approfondimento, con il massimo coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, volto 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;
- sono emerse, in esito all'indagine conoscitiva in merito allo stato di attuazione della disciplina relativa all'applicazione dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per la fornitura di energia elettrica e gas naturale (*bonus*), acquisita dall'Autorità con deliberazione 72/2014/E/com, ulteriori esigenze di interventi a vantaggio dei consumatori in condizioni di disagio economico, e in particolare:
  - a) a fronte del ridotto numero di *bonus* effettivamente erogati rispetto alla platea dei potenziali destinatari, interventi volti a promuovere l'accesso a tali strumenti da parte dei soggetti che, pur avendone diritto, non ne hanno richiesto l'attivazione, mediante opportune iniziative di divulgazione a livello territoriale;
  - b) a fronte dell'elevata incidenza della spesa per consumi energetici sul bilancio dei consumatori in condizioni di disagio economico, interventi volti a promuovere l'accesso da parte dei medesimi consumatori a informazioni personalizzate sulle potenzialità, in termini di riduzione della spesa, di scelte e comportamenti orientati al risparmio e all'uso efficiente dell'energia;

- con la deliberazione 492/2013/E/com, l’Autorità ha proposto, tra l’altro, di prevedere che le risorse finanziarie già impegnate per la realizzazione di progetti approvati e non utilizzate fossero rese disponibili per il finanziamento delle attività proposte e che in conseguenza di tale previsione una parte delle risorse residue finora quantificate dalla CCSE sono state destinate, per una somma pari a 73.304 euro, al completamento della copertura finanziaria del progetto PFA consentendo di avviarne la realizzazione;
- è prevedibile che, in esito al prossimo completamento di ulteriori progetti precedentemente approvati, saranno quantificate ulteriori risorse residuali che, 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 dell’Autorità.

#### **RITENUTO OPPORTUNO:**

- assicurare continuità alle attività volte a promuovere l’accesso dei consumatori alle procedure del Servizio Conciliazione Clienti Energia, a promuovere l’accesso dei medesimi clienti alle procedure conciliative paritetiche e a garantire la formazione e l’aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori, già avviate, rispettivamente, con i progetti PAC, PCS e PFA, 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;
- rimandare, a un successivo provvedimento, la formulazione di ulteriori proposte relative a progetti volti a promuovere la qualificazione di canali di contatto delle associazioni di consumatori in continuità con il progetto denominato PQS attualmente in corso di realizzazione;
- promuovere, per il biennio 2015-2016, la realizzazione in via sperimentale di due nuove attività rivolte ai consumatori di energia elettrica e gas in condizione di disagio economico, finalizzate rispettivamente a promuovere l’accesso ai regimi di compensazione della spesa per consumi energetici e a ridurre l’incidenza della spesa per consumi energetici sul bilancio familiare

#### **DELIBERA**

1. di proporre al Ministro dello Sviluppo Economico, ai sensi dell’articolo 11-bis, del decreto legge 35/05, come modificato dall’articolo 2, comma 142, della legge 244/07, l’approvazione dei progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas (di seguito: progetti) indicati nell’*Allegato A*, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di indicare che le risorse per il finanziamento dei progetti siano da allocare con priorità per l’avvio dei progetti indicati come PCS/15, PAB e PCE;
3. di indicare che i progetti, nel rispetto delle priorità stabilite al precedente punto 2, possano essere avviati 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:

- a) di prevedere che le risorse finanziarie già impegnate per la realizzazione di progetti precedentemente approvati e non utilizzate siano rese disponibili per il finanziamento delle attività di cui alla presente proposta;
  - b) di confermare la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (CCSE) , in quanto soggetto pubblico funzionalmente preposto allo svolgimento di compiti strumentali all'esercizio dei poteri e delle attività dell'Autorità, nel ruolo di destinatario delle risorse finanziarie destinate alla realizzazione dei progetti di cui all'Allegato A, ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori;
  - c) di prevedere che per l'individuazione dei soggetti attuatori dei progetti di cui all'Allegato A, la CCSE attiverà laddove opportuno procedure ad evidenza pubblica previa approvazione dei relativi avvisi da parte dell'Autorità;
  - d) che sia riconosciuto alla CCSE 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;
5. di prevedere che la CCSE trasmetta all'Autorità, con frequenza quadrimestrale, una rendicontazione dettagliata relativa allo stato di attuazione dei progetti e alle relative erogazioni, i cui contenuti saranno specificati nei provvedimenti di indirizzo che saranno adottati dall'Autorità per l'attuazione dei progetti approvati;
  6. di prevedere che, in ogni caso, l'Autorità si riservi la facoltà di avviare 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 CCSE che presso i soggetti attuatori;
  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](http://www.autorita.energia.it).

10 luglio 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*