

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

1. Sintesi delle proposte

Le proposte consistono in:

- Progetto **PPB** (informazione bonus): riformulazione del progetto, in relazione al prossimo avvio dell'operatività del bonus acqua;
- Progetto **PAC/17** (accesso al Servizio conciliazione): rafforzamento del progetto, in relazione alla prossima estensione al servizio idrico integrato del sistema di tutele già operativo per i servizi elettrico e gas;
- Progetto **PCT** (portale confronto offerte): riformulazione del progetto, in relazione alle disposizioni in materia di confrontabilità delle offerte introdotte con la legge 124/17;
- Progetto **PIM**: (informazione apertura mercati): realizzazione di campagne informative relative alla piena apertura dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas, alla cessazione dei regimi di tutela disposta dalla legge 124/17, alle garanzie e agli strumenti di capacitazione e tutela disponibili ai consumatori.

Per la realizzazione delle attività proposte è previsto l'impiego di nuove risorse, in aggiunta alle risorse già impegnate per progetti come approvati in precedenza, per un importo massimo complessivo pari a 5 milioni di euro, comprensivo del contributo per lo svolgimento delle attività di gestione svolte dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) nella misura massima indicata nel presente Allegato in relazione a ciascun progetto. Tale importo complessivo è ripartito tra i progetti sopra indicati come schematizzato nella tabella seguente:

Progetto			Periodo	Risorse €
PPB	Informative bonus	riformulazione	2018	1.400.000 ⁽¹⁾
PAC/17	Accesso al Servizio conciliazione	riformulazione	2017-2019	500.000 ⁽¹⁾
PCT	Portale confronto offerte	riformulazione	2018-2020	1.100.000 ⁽¹⁾
PIM	Informazione apertura mercati	nuovo	2018-2020	2.000.000
<i>totale risorse</i>				<i>5.000.000</i>

(1) in aggiunta alle risorse già impegnate per il medesimo progetto

2. Progetto PPB – Informativa bonus

Il progetto PPB, proposto dall'Autorità con deliberazione 599/2015/E/com e approvato con decreto 12 dicembre 2015, prevede la copertura delle spese di postalizzazione

sostenute dall'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS) per l'invio di comunicazioni individuali ai consumatori per i quali è stato determinato un valore dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) che dà diritto alla fruizione dei bonus elettrico e gas per disagio economico, e che non hanno attivo il bonus elettrico.

La proposta di riformulazione del progetto è motivata dall'avvio, a partire dal 2018, dell'operatività del bonus acqua di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 221/15, in sulla base dei provvedimenti che saranno adottati a tal fine dall'Autorità.

Si propone pertanto la riformulazione del progetto come di seguito indicato:

- aggiornamento dei termini per la realizzazione del progetto, rideterminati in 12 mesi decorrenti dall'avvio delle spedizioni postali da parte di INPS;
- estensione del contenuto dell'informativa, oltre che ai bonus elettrico e gas, anche alle agevolazioni previste per il servizio idrico integrato (bonus acqua);
- aggiornamento del numero dei destinatari dell'informativa, indicati in 800.000 nel progetto già approvato, in modo da coprire tutti i consumatori aventi diritto alle agevolazioni in base all'indicatore ISEE, quantificati in oltre 2 milioni, con possibilità di escludere, se tecnicamente possibile, i soggetti che risultano già titolari di bonus (circa 700.000);
- aggiornamento del valore del progetto alla somma complessiva di 1.800.000 euro, di cui 400.000 euro già impegnati a favore della CSEA e 1.400.000 euro a valere sulle nuove risorse disponibili;
- ridefinizione del contributo riconosciuto alla CSEA per lo svolgimento delle attività di gestione nella misura massima dello 0,5% delle somme effettivamente trasferite.

3. Progetto PAC/17 – Accesso al Servizio Conciliazione

Il progetto PAC/17, proposto dall'Autorità con deliberazione 385/2016/E/com, approvato con decreto 27 settembre 2016 e attualmente in corso di esecuzione, comporta il riconoscimento di un contributo forfetario a sostegno dell'attività di consulenza, assistenza e rappresentanza dei consumatori svolta dalle associazioni dei consumatori nelle procedure conciliative ADR svolte presso il Servizio Conciliazione, e concluse con esito positivo.

La proposta di rafforzamento del progetto è motivata dall'incremento del numero di conciliazioni ammesse a beneficiare del contributo forfetario, atteso nel periodo di validità del progetto in relazione all'estensione al settore idrico del sistema di tutele già operativo per i clienti finale dei servizi elettrico e gas, in esito al procedimento avviato a tale scopo dall'Autorità con deliberazione 622/2017/E/idr, e alla prevista estensione al servizio idrico dell'ambito di operatività del Servizio conciliazione.

Si propone pertanto la riformulazione del progetto come di seguito indicato:

- aggiornamento del valore del progetto alla somma complessiva di 2.000.000 euro, di cui 1.500.000 euro già impegnati a favore della CSEA e 500.000 euro a valere sulle nuove risorse disponibili.

4. Progetto PCT – Portale confronto offerte

il progetto PCT, proposto dall'Autorità con deliberazione 642/2016/E/com e approvato con decreto 6 dicembre 2016, prevede la realizzazione di un portale per la raccolta e la pubblicazione delle offerte di energia elettrica e gas rivolte ai clienti domestici.

Considerando che l'articolo 1, comma 61, della legge 124/17, successiva alla proposta formulata dall'Autorità, definisce le caratteristiche generali del portale, prevedendo tra l'altro che includa le offerte rivolte alle imprese di piccole dimensioni, e che in ottemperanza alla medesima norma la realizzazione e gestione del portale da parte della società Acquirente Unico SpA saranno disposte dall'Autorità con successivo provvedimento nell'ambito del procedimento già in corso (deliberazione 610/2017/R/com), che terrà conto dei tempi previsti dalla legge 124/17, la proposta di riformulazione del progetto PCT, adeguato nei contenuti a quanto previsto dalla norma sopra richiamata, ne amplia i termini di attuazione.

Si propone pertanto la riformulazione del progetto come di seguito indicato:

- ampliamento delle attività di progetto, prevedendo che il finanziamento copra, oltre ai costi per l'attivazione del portale, anche i costi per la sua gestione;
- estensione dei termini per lo svolgimento delle attività di progetto a una durata triennale (2018-2020), in luogo della durata annuale indicata nella proposta formulata a suo tempo dall'Autorità;
- adeguamento del valore del progetto alla somma complessiva di 1.800.000 euro, di cui 700.000 euro già impegnati a favore della CSEA e 1.100.000 euro a valere sulle nuove risorse disponibili;
- ridefinizione del contributo riconosciuto alla CSEA per lo svolgimento delle attività di gestione nella misura massima dello 0,5% delle somme effettivamente trasferite.

5. Progetto PIM – Informazione apertura mercati

a) Attività di progetto

La proposta comporta la realizzazione di campagne informative multimediali relative alla piena apertura dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas, alla cessazione dei regimi di tutela, alle garanzie e agli strumenti di capacitazione e tutela disponibili ai consumatori.

Le campagne informative dovranno valorizzare la dimensione locale, la prossimità e il contatto diretto con i consumatori, e potranno essere realizzate con modalità differenziate. Potrà essere previsto, in particolare:

- l'utilizzo del mezzo cartaceo, prevedendo la produzione e diffusione a livello locale di materiale informativo relativo a temi specifici;
- il contatto diretto con i consumatori, mediante la realizzazione di incontri o iniziative pubbliche con finalità informative;
- l'uso di canali e strumenti telematici, che consentano l'accesso online ai contenuti informativi o integrino gli altri canali di comunicazione (ad esempio, arricchendo gli strumenti cartacei con contenuti di realtà aumentata) per una maggiore efficacia del progetto.

b) Soggetti attuatori

Associazioni o gruppi di associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo; altri soggetti idonei a realizzare gli obiettivi del progetto.

c) Durata

24 mesi decorrenti dal primo avvio delle campagne informative, previsto entro il 2018.

d) Risorse

Per la realizzazione delle attività di progetto è prevista una spesa complessiva massima pari a 2.000.000 euro, al lordo del contributo riconosciuto alla CSEA a copertura degli oneri di gestione nella misura massima del 3% dei fondi ad essa trasferiti.

6. 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.