

DELIBERAZIONE 1 LUGLIO 2025

283/2025/E/COM

**PROPOSTE AL MINISTRO DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA ENERGETICA IN
MATERIA DI PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1346^a riunione dell'1 luglio 2025

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni dalla 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 4 agosto 2017, n. 124;
- la legge 30 dicembre 2021, n. 234 (di seguito: legge 234/2021);
- il decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy 28 dicembre 2022 (di seguito: decreto 28 dicembre 2022);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 25 ottobre 2022, 523/2022/E/com (di seguito: deliberazione 523/2022/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 8 aprile 2025, 154/2025/S/eel (di seguito: deliberazione 154/2025/S/eel);
- la comunicazione della Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito anche: CSEA) prot. 20544 del 26 maggio 2025 (di seguito: comunicazione CSEA 26 maggio 2025).

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 (di seguito: Fondo sanzioni), approvati dal Ministro dell'ambiente e della sicurezza energetica (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 523/2022/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro allora competente, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, tra l'altro, la

realizzazione, per il triennio 2023-2025, di un progetto volto a promuovere l'accesso dei consumatori dei servizi regolati alle procedure ADR per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla Parte V, Titolo II-bis, del Codice del consumo (di seguito: progetto PDR);

- in particolare, il progetto PDR comporta l'erogazione alle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, di un contributo forfetario in relazione all'attività di consulenza, assistenza e rappresentanza dei consumatori nelle procedure di conciliazione ADR svolte presso organismi iscritti nell'elenco di cui alla deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, e gratuite per il consumatore, concluse con esito positivo;
- per la realizzazione del progetto PDR è stata formulata, in sede di proposta, una previsione di spesa a carico del Fondo sanzioni, parametrata sulla quantificazione del contributo forfetario in 75 euro per ogni procedura conforme ai requisiti di progetto, e comprensiva del contributo riconosciuto alla CSEA a copertura degli oneri di gestione nella misura massima del 3% degli importi effettivamente erogati ai soggetti attuatori, pari a 1.100.000 euro su base triennale, stimando una media annuale di circa 4.750 procedure idonee, in aumento rispetto alle precedenti edizioni del progetto stesso;
- le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 523/2022/E/com sono state approvate dal Ministro allora competente con decreto 28 dicembre 2022;
- in relazione all'attuazione del progetto PDR, le rendicontazioni sull'attività svolta dall'avvio del progetto, trasmesse periodicamente dalla CSEA al Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica e all'Autorità, hanno evidenziato che il numero di procedure ADR conformi è stato mediamente superiore a quanto previsto in sede di formulazione della proposta progettuale; in particolare, dalla comunicazione CSEA 26 maggio 2025 risulta che per le annualità 2023 e 2024 sono stati erogati da parte di CSEA contributi forfetari per 13.561 procedure conformi, pari a una media di circa 6.780 procedure/anno, che comportano per il biennio considerato un onere a carico del Fondo sanzioni pari al 95% delle risorse previste per l'intera durata triennale del progetto;
- in assenza di una integrazione, le risorse originariamente destinate a copertura del progetto PDR per il triennio 2023-2025 non saranno quindi sufficienti a garantire il sostegno a tutte procedure ADR conformi che saranno concluse nel corso del 2025; in particolare, in base alle attività finora svolte e alle risorse residue, rimarrebbe escluso dal progetto per esaurimento delle risorse disponibili un numero di procedure stimabile in circa 6.500;
- con la deliberazione 154/2025/S/eel l'Autorità, a chiusura del procedimento sanzionatorio avviato con determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 18 aprile 2023, DSAI/4/2023/eel, ha approvato e reso obbligatori gli impegni presentati dal soggetto interessato, che comprendono l'impegno a versare un indennizzo ai clienti interessati dalla condotta contestata, tramite i relativi venditori (impegno n. 1), e l'impegno a versare a CSEA, nel pertinente conto di gestione, un importo destinato ai progetti a vantaggio dei consumatori, nonché l'eventuale ulteriore importo che dovesse derivare

dall'impegno n. 1 nell'ipotesi di clienti finali interessati dalla condotta contestata non più associati a un POD (impegno n. 3);

- le risorse rivenienti dall'attuazione degli impegni approvati con la deliberazione 154/2025/S/eel potranno essere utilmente destinate da CSEA all'attuazione del progetto PDR; è tuttavia prevedibile che l'ammontare di tali risorse, che potrà essere accertato con esattezza solo in esito all'assolvimento degli impegni in argomento da parte del soggetto interessato, non sarà sufficiente a soddisfare per intero le esigenze di copertura del progetto PDR come in precedenza descritte;
- il progetto PDR, che giungerà a scadenza al 31 dicembre 2025, ha consentito di diffondere e agevolare l'accesso consapevole dei consumatori dei servizi elettrico e gas e del servizio idrico integrato, attraverso l'assistenza e la rappresentanza delle associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale, alle procedure ADR gratuite per il consumatore, promuovendo in modo paritario e non discriminatorio l'accesso alle diverse tipologie di procedura disciplinate dal Codice del consumo.

RITENUTO OPPORTUNO:

- assicurare, alla luce dei risultati conseguiti, il finanziamento integrale delle attività svolte nell'ambito del progetto PDR attualmente in corso di esecuzione, anche mediante l'impiego a tal fine dell'importo riveniente dall'assolvimento da parte del soggetto interessato degli impegni approvati e resi obbligatori con la deliberazione 154/2025/S/eel;
- prevedere che l'importo riveniente dall'attuazione degli impegni approvati e resi obbligatori con la deliberazione 154/2025/S/eel sia destinato da CSEA a copertura delle erogazioni a favore dei soggetti attuatori del progetto PDR, dandone evidenza nelle rendicontazioni di cui al punto 3 della deliberazione 523/2022/E/com;
- proporre al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica di integrare le risorse destinate al progetto PDR attualmente in corso, nei limiti necessari a garantire il finanziamento integrale delle attività svolte entro il 31 dicembre 2025 come accertate in esito alle rendicontazioni di cui al punto 3 della medesima deliberazione 523/2022/E/com, nella misura massima di 300.000 euro aggiuntivi, al netto dell'importo riveniente dall'assolvimento da parte del soggetto interessato degli impegni approvati e resi obbligatori con la deliberazione 154/2025/S/eel

DELIBERA

1. di prevedere che l'importo, riveniente dall'attuazione degli impegni approvati e resi obbligatori con la deliberazione 154/2025/S/eel, sia destinato da CSEA a copertura delle erogazioni a favore dei soggetti attuatori del progetto volto a promuovere l'accesso dei consumatori dei servizi regolati alle procedure ADR per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla deliberazione 523/2022/E/com

- (progetto PDR), dandone adeguata evidenza nelle rendicontazioni di cui al punto 3 della medesima deliberazione 523/2022/E/com;
2. di proporre al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, di integrare risorse destinate al finanziamento del progetto PDR di cui alla deliberazione 523/2022/E/com, entro il limite necessario a garantire il finanziamento integrale delle attività svolte fino al 31 dicembre 2025, come risultante dalle relative rendicontazioni, per un ammontare stimabile nella misura massima di 300.000 euro aggiuntivi, al netto delle risorse rivenienti dall'attuazione degli impegni approvati e resi obbligatori con la deliberazione 154/2025/S/eel;
 3. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità per i seguiti di competenza;
 4. di trasmettere il presente provvedimento al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica e alla Cassa per i servizi energetici e ambientali;
 5. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

1 luglio 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini