

DELIBERAZIONE 2 DICEMBRE 2025

524/2025/E/COM

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

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1364^a riunione del 2 dicembre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi della legge 18 novembre 2025, n. 173;
- ritenuto il presente provvedimento indifferibile e urgente.

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 deliberazione dell'Autorità 25 ottobre 2022, 523/2022/E/com (di seguito: deliberazione 523/2022/E/com);
- la comunicazione del Direttore della Divisione Ambiente e Agevolazioni della Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) 24 novembre 2025, prot. 62733 (di seguito: comunicazione 24 novembre 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 dello Sviluppo economico, all'epoca competente per materia, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, la realizzazione 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), e di un progetto per l'attivazione di una rete di punti di contatto territoriali delle associazioni dei consumatori in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori nei settori di competenza dell'Autorità (di seguito: progetto PQS);

- le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 523/2022/E/com sono state approvate dal Ministro dello Sviluppo economico con decreto 28 dicembre 2022;
- il progetto PDR, come risulta dalle attività rendicontate dai soggetti attuatori, 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;
- le attività svolte in base al progetto PQS, come rendicontate dal soggetto attuatore, hanno consentito di offrire ai consumatori l'accesso, su basi di prossimità territoriale, a informazioni e assistenza qualificata riguardo alla regolazione e alle modalità di erogazione dei servizi elettrico e gas e del servizio idrico integrato consentendo, in un numero significativo di casi, di risolvere problemi o controversie con il relativo fornitore o gestore, in sede di reclamo scritto o di procedura ADR, tramite l'assistenza o la rappresentanza delle associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale;
- nell'ambito del progetto PQS, la rendicontazione puntuale delle attività svolte dagli sportelli territoriali è ad oggi basata sull'utilizzo da parte del soggetto attuatore di un portale informatico dedicato, sviluppato e reso disponibile sulla propria piattaforma informatica dalla CSEA nell'ambito di un analogo progetto precedente con decorrenza dall'1 ottobre 2017, e che con la comunicazione 24 novembre 2025 il Direttore della Divisione Ambiente e Agevolazioni della CSEA ha segnalato, oltre all'obsolescenza tecnologica e funzionale del portale, le criticità strutturali e operative emerse nel tempo, riconducibili alla separazione fra le attività di hosting e quelle di utilizzo del sistema, raccomandando il trasferimento al soggetto utilizzatore della titolarità e della gestione dello strumento, al fine di soddisfare le esigenze legate ad adeguati standard di sicurezza e di protezione dei dati;
- entrambi i progetti sopra richiamati, per i quali era stata prevista una durata triennale con decorrenza dall'1 gennaio 2023, giungeranno a scadenza al 31 dicembre 2025;

RITENUTO OPPORTUNO:

- confermare, alla luce dei risultati finora conseguiti a tutela dei consumatori, l'intervento finalizzato a promuovere l'accesso dei consumatori stessi alle procedure ADR per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei servizi regolati dall'Autorità, di cui al progetto PDR, prevedendo il suo rinnovo per un ulteriore triennio con decorrenza dal 2026 per garantire la continuità dei servizi prestati;

- per le stesse ragioni, confermare la prosecuzione, per un periodo triennale, del progetto PQS, relativo all'attivazione di una rete di sportelli territoriali qualificati delle associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, prevedendo, tenuto conto di quanto rappresentato da CSEA, la presa in carico da parte del soggetto attuatore delle attività di sviluppo e gestione del sistema informatico dedicato alla registrazione dell'attività svolta dagli sportelli territoriali coinvolti nel progetto, con modalità tali da garantire, da parte del soggetto attuatore, la terzietà di tali attività rispetto allo svolgimento delle attività di sportello;
- disporre il rinnovo dei progetti sopra richiamati, prevedendo, in relazione al progetto PQS, la possibilità eventuali avvicendamenti degli sportelli coinvolti, anche in ragione di eventuali variazioni nella composizione dell'elenco di cui al precedente alinea.

RITENUTO, PERTANTO, CHE

- sia necessario procedere con urgenza alla formulazione di proposte al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, per lo svolgimento di progetti a vantaggio dei consumatori, nei termini sopra richiamati, affinché le attività dei suddetti progetti possano proseguire senza soluzione di continuità rispetto al termine previsto del 31 dicembre 2025

DELIBERA

1. di proporre al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, come successivamente modificato e integrato, l'approvazione delle proposte relative alla realizzazione di progetti a vantaggio dei consumatori contenute nell'Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di proporre inoltre al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica:
 - a) di confermare la 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 come indicato nell'Allegato A, ai fini delle erogazioni ai soggetti attuatori;
 - b) che per l'individuazione dei soggetti responsabili per la realizzazione dei progetti di cui all'Allegato A, saranno attivate, laddove opportuno, procedure ad evidenza pubblica;
 - c) che i progetti possano essere avviati anche per moduli parziali, idonei a garantire l'ottenimento di risultati intermedi, fermo restando l'accertamento dell'effettiva disponibilità delle risorse finanziarie necessarie per la loro realizzazione;

3. di prevedere che la CSEA trasmetta all’Autorità e al Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica, con periodicità quadrimestrale, un rendiconto relativo alla situazione dei progetti di cui all’Allegato A dal quale risultino, per ciascun progetto, le attività svolte, le relative spese rendicontate dai soggetti attuatori e le somme ad essi erogate;
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell’Autorità per i seguiti di competenza;
5. di trasmettere il presente provvedimento al Ministro dell’Ambiente e della Sicurezza energetica;
6. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

2 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini