

AVVISO PUBBLICO
PROGETTO PER LA PROMOZIONE DELL'ACCESSO DEI CONSUMATORI
ALLE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE ADR NEI SETTORI ELETTRICO, GAS E IDRICO
PER IL TRIENNIO 2026-2028
(PROGETTO PDR/26)

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- l'articolo 11-bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n. 80, come successivamente modificato e integrato;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito CCSE);
- l'articolo 1, comma 670, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016), recante la trasformazione di CCSE in Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 1° febbraio 2010, GOP 7/10;
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 2 dicembre 2025, 524/2025/E/com (di seguito: deliberazione 524/2025/E/com);
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica 15 aprile 2026, pubblicato su mase.gov.it/portale/bandi-e-avvisi il 17 giugno 2026 (di seguito: decreto 15 aprile 2026).

Considerato che:

- con la deliberazione 524/2025/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica (di seguito: Ministro), ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, l'approvazione di progetti a vantaggio dei consumatori, tra cui il progetto sinteticamente denominato PDR/26, per una spesa massima complessiva per il triennio 1° gennaio 2026 – 31 dicembre 2028 pari a 1.800.000 euro;
- con il decreto 15 aprile 2026, il Ministro ha approvato, tra le altre, la proposta relativa al progetto PDR/26, dando mandato al Direttore della Direzione generale Domanda ed efficienza energetica del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica per la copertura di spesa e la relativa prosecuzione del progetto, anche per lotti utilmente realizzabili, nei limiti delle risorse disponibili sul relativo capitolo di bilancio del Ministero;

Articolo 1

Definizioni

- **Associazioni dei consumatori:** le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- **Autorità:** l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

- **Cofinanziamento privato:** il contributo di cui all'articolo 141-ter, comma 1, lettera c), del Codice del consumo, che concorre alla formazione del contributo forfetario;
- **Comitato di gestione:** il Comitato di gestione della CSEA;
- **Consumatori:** le persone fisiche di cui all'articolo 3, comma 1, lettera A, del Codice del consumo;
- **Contributo forfetario:** il contributo riconosciuto in misura forfetaria in attuazione del presente Avviso, al lordo dell'eventuale cofinanziamento privato;
- **CSEA:** la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **Organismo ADR:** un organismo iscritto nell'elenco di cui alla deliberazione 620/2015/E/com, che offre una procedura ADR gratuita per il consumatore;
- **Procedura ADR conclusa con esito positivo:** la singola procedura ADR svolta in conformità alle previsioni del relativo regolamento di conciliazione, in esito alla quale è stato perfezionato e sottoscritto dalle parti in data certa un verbale di accordo;
- **Procedure ADR:** le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie conformi ai requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis, del Codice del consumo svolte presso un organismo ADR iscritto nell'elenco di cui alla deliberazione 620/2015/E/com e gratuite per il consumatore;
- **Regolamento di amministrazione e contabilità della CSEA:** regolamento approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 aprile 2017, 297/2017/A;
- **Regolamento di conciliazione:** la disciplina puntuale di una procedura ADR;
- **Risorse di progetto:** le risorse a valere sul fondo di cui all'articolo 11-bis del decreto-legge n. 35/05 complessivamente disponibili per l'erogazione dei contributi forfetari, al netto dell'eventuale cofinanziamento privato;
- **Servizio conciliazione:** l'organismo ADR istituito dall'Autorità con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com.

Articolo 2

Oggetto

1. Il presente Avviso stabilisce i criteri per il riconoscimento da parte della CSEA, nel triennio 1° gennaio 2026 – 31 dicembre 2028 ovvero fino all'esaurimento delle risorse complessivamente disponibili, di un contributo forfetario per la promozione dell'attività di rappresentanza del consumatore svolta dalle associazioni dei consumatori nell'ambito di procedure ADR svolte e concluse positivamente presso organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla deliberazione 620/2015/E/com e che siano gratuite per il consumatore.
2. Il progetto è articolato in tre moduli attuativi di durata annuale, ciascuno dei quali è a sua volta suddiviso in lotti quadrimestrali.

Articolo 3

Risorse di progetto

1. Le risorse complessivamente disponibili per la realizzazione delle attività di cui al presente Avviso sono pari a 1.800.000 euro, al netto dell'eventuale cofinanziamento privato. Tali risorse sono indicativamente ripartite in parti uguali per ciascuno dei moduli attuativi annuali di cui al precedente articolo 2.

Articolo 4

Destinatari del contributo

1. Il contributo forfetario di cui all'articolo 2 è riconosciuto esclusivamente alle associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo.

Articolo 5

Condizioni per l'erogazione del contributo

1. Il contributo forfetario di cui all'articolo 2 è riconosciuto esclusivamente in relazione alle procedure ADR con rappresentanza del consumatore da parte di una associazione di consumatori, che risultino concluse con esito positivo nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2026 e il 31 dicembre 2028, a condizione che:
 - a. l'associazione dei consumatori risulti iscritta nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo per tutta la durata della procedura;
 - b. l'organismo ADR risulti iscritto nell'elenco di cui alla deliberazione 620/2015/E/com per tutta la durata della procedura;
 - c. la procedura sia gratuita per il consumatore;
 - d. l'attività di consulenza, assistenza e rappresentanza del consumatore sia svolta a titolo gratuito dall'associazione dei consumatori e non sia subordinata al versamento di quote associative o di altri contributi a qualsiasi titolo da parte del consumatore;
 - e. il consumatore sia informato per iscritto, al più tardi in occasione del conferimento della delega, in merito al contributo forfetario riconosciuto all'associazione dei consumatori in caso di conclusione della procedura con esito positivo ai sensi del presente Avviso, in merito all'eventuale cofinanziamento privato, e in merito alle condizioni previste dalle precedenti lettere c. e d.;
 - f. l'avvio della procedura sia subordinato all'esito insoddisfacente di una procedura di reclamo all'impresa, come disciplinata dalla regolazione di settore in termini di risposta insoddisfacente o mancata risposta decorsi i relativi termini;
 - g. la procedura sia conclusa con esito positivo entro i termini previsti dal regolamento di conciliazione;
 - h. in presenza di cofinanziamento privato, la CSEA abbia ricevuto copia dell'attestazione del versamento delle relative somme, effettuato in conformità ai criteri e alle modalità indicate all'articolo 9 del presente Avviso;
 - i. per la medesima procedura l'associazione dei consumatori non abbia mai richiesto né ottenuto ulteriori contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati né li percepirà in futuro, fatto salvo l'eventuale cofinanziamento privato.

Articolo 6

Richiesta di erogazione del contributo

1. Fatto salvo quanto previsto dal successivo articolo 8 per le sole procedure svolte presso il Servizio conciliazione, le richieste di erogazione del contributo forfetario di cui all'articolo 2 devono essere presentate dalle associazioni dei consumatori tramite l'organismo ADR presso il quale si è svolta la procedura.
2. Ai fini dell'erogazione del contributo, ogni richiesta dovrà essere presentata secondo le modalità indicate al successivo articolo 7 e dovrà contenere i seguenti elementi:
 - a. denominazione dell'organismo;
 - b. limitatamente alla prima richiesta e in ogni caso di variazioni successive:

- i. autocertificazione, resa da un rappresentante legale dell'associazione di consumatori, attestante che per le procedure rendicontate ai sensi del presente Avviso:
 - non è previsto alcun cofinanziamento privato ovvero, in alternativa, è previsto un cofinanziamento privato, specificandone l'entità;
 - non sono mai stati richiesti né ottenuti contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati né saranno richiesti o percepiti in futuro, fatto salvo l'eventuale cofinanziamento privato;
 - ii. copia del documento, o del modulo utilizzato per il conferimento della rappresentanza, attraverso il quale il consumatore riceve le informazioni scritte di cui al precedente articolo 5, lettera e.;
 - c. per ciascuna procedura rendicontata, copia del verbale di conciliazione, sottoscritto da tutte le parti coinvolte e conforme ai requisiti di cui al successivo comma 3, e copia della delega conferita dal consumatore;
 - d. attestazione dell'organismo, redatta in conformità al Modulo A allegato al presente Avviso, completa dei seguenti elementi riferiti a ogni verbale di conciliazione rendicontato:
 - i. codice identificativo univoco della procedura, dati identificativi dell'associazione dei consumatori, del relativo delegato in rappresentanza del consumatore, e della parte opposta al consumatore, come indicati nel verbale;
 - ii. relativamente alla procedura di reclamo all'impresa:
 - protocollo aziendale in ingresso (data e numero progressivo) del reclamo;
 - protocollo aziendale in uscita (data e numero progressivo) della risposta al reclamo o, in alternativa, indicazione di mancata risposta al reclamo entro i termini previsti dalla regolazione;
 - iii. relativamente allo svolgimento della procedura di conciliazione:
 - tipologia di cliente/utente (consumatore) e servizio coinvolto (elettrico, gas, idrico);
 - protocollo in ingresso (data e numero progressivo) della richiesta di attivazione della procedura o, se successiva, della documentazione a completamento del fascicolo;
 - termine ultimo (data) per la conclusione della procedura, calcolato ai sensi di quanto previsto in merito dal regolamento di conciliazione, durata dell'eventuale proroga di tale termine, data di effettiva conclusione con esito positivo della procedura indicata nel relativo verbale e durata complessiva della procedura;
 - e. in caso di cofinanziamento privato:
 - i. prospetto riepilogativo, redatto in conformità al Modulo B allegato al presente Avviso, recante, per ciascuna associazione, il numero complessivo di procedure rendicontate concluse con esito positivo e soggette a cofinanziamento privato, e l'importo unitario e complessivo del cofinanziamento privato spettante;
 - ii. copia dell'attestazione di versamento delle relative somme, effettuato in conformità ai criteri e alle modalità indicate all'articolo 9.
3. A pena di esclusione del contributo, ciascuno dei verbali trasmessi in copia ai fini dell'erogazione del contributo stesso non deve contenere elementi in contraddizione con quanto indicato nel precedente comma 2, e deve indicare in modo chiaramente visibile e leggibile:
- a. il codice identificativo univoco della procedura;
 - b. i dati identificativi dell'associazione dei consumatori, del relativo delegato in rappresentanza del consumatore, e della parte opposta al consumatore;
 - c. la data della conclusione della procedura con esito positivo.

Articolo 7

Termini e modalità per la presentazione delle richieste

1. Fatto salvo quanto previsto dal successivo articolo 8 per le sole procedure svolte presso il Servizio conciliazione, le richieste di ammissione al contributo di cui all'articolo 2 dovranno essere formulate su base quadrimestrale e dovranno includere esclusivamente le procedure concluse con esito positivo nel quadrimestre di riferimento della rendicontazione.
2. Le procedure non concluse nel periodo di riferimento della rendicontazione non saranno prese in considerazione ai fini dell'erogazione del contributo, fatta salva l'erogazione integrale dell'eventuale cofinanziamento privato effettivamente versato.
3. Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 4, le richieste di ammissione al contributo di cui al precedente comma 1 dovranno pervenire, complete di tutti gli allegati, entro l'ultimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata *info@pec.csea.it*.
4. In deroga a quanto previsto al precedente comma 3, le richieste relative alle procedure concluse positivamente nel primo quadrimestre 2026 dovranno pervenire entro il 31 luglio 2026.
5. Le richieste pervenute dopo le scadenze di cui ai commi 3 e 4 non saranno ammesse.

Articolo 8

Procedure svolte presso il Servizio conciliazione

1. In deroga a quanto previsto dai precedenti articoli 6 e 7, per le sole procedure svolte presso il Servizio conciliazione:
 - a. la richiesta di erogazione del contributo si intende presentata mediante l'attivazione della procedura ADR con le modalità operative di identificazione e accesso alla piattaforma telematica del Servizio conciliazione riservate alle associazioni dei consumatori; tale modalità di attivazione comporta automaticamente, per l'associazione interessata, l'accettazione integrale delle condizioni stabilite nel presente Avviso;
 - b. l'importo dei contributi forfetari riconosciuti e delle relative erogazioni periodiche sarà determinato dalla CSEA esclusivamente in base alle informazioni risultanti dalle registrazioni automatiche appositamente effettuate dalla piattaforma telematica del Servizio conciliazione relative alle procedure concluse con esito positivo nel quadrimestre di riferimento della rendicontazione, comunicate alla CSEA dal gestore della piattaforma entro l'ultimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento.

Articolo 9

Cofinanziamento privato

1. In caso di cofinanziamento privato, il versamento dei relativi importi dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario sul Conto progetto consumatori della CSEA, con codice IBAN IT41F0760103200001055787509, indicando la causale "cofinanziamento privato PDR" entro l'ultimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento della relativa rendicontazione periodica.
2. I soggetti erogatori del cofinanziamento privato devono risultare registrati nel portale Anagrafica CSEA, accessibile alla pagina <https://anagrafica.csea.it/Anagrafica/webapp/login>.

Articolo 10

Valore del contributo

1. Il contributo forfetario di cui all'articolo 2 è determinato nella misura di 75 euro per ogni procedura.
2. In presenza di cofinanziamento privato, il valore del contributo di cui al precedente comma 1 è costituito:
 - a. da una quota corrispondente al cofinanziamento privato;
 - b. da una quota, calcolata per differenza, a valere sulle risorse di progetto.

Articolo 11

Erogazione del contributo

1. L'erogazione del contributo avverrà, previa approvazione da parte del Comitato di gestione, in conformità all'articolo 13, comma 7, del Regolamento di amministrazione e contabilità della CSEA, entro 60 giorni dai termini indicati all'articolo 7, commi 3 e 4, del presente Avviso, in base all'ordine di presentazione della documentazione completa, e fino ad esaurimento dei fondi di cui all'articolo 3. Contestualmente all'erogazione, la CSEA trasmetterà a ciascuna delle associazioni interessate un prospetto recante l'indicazione delle procedure ammesse al contributo e del relativo delegato in rappresentanza del consumatore.
2. Le somme spettanti verranno erogate dalla CSEA mediante versamento sul conto corrente bancario indicato da ogni associazione di consumatori nel portale Anagrafica CSEA, accessibile previa registrazione alla pagina <https://anagrafica.csea.it/Anagrafica/webapp/login>.
3. Laddove gli importi da erogare dovessero superare i limiti previsti dalla normativa in materia, la CSEA richiederà alle Autorità competenti le relative certificazioni antimafia ai sensi dell'articolo 13, comma 7, lettera b), del proprio Regolamento di amministrazione e contabilità.
4. In caso di esaurimento delle risorse di progetto sarà comunque garantita per tutta la durata del progetto l'erogazione integrale dell'eventuale cofinanziamento privato effettivamente versato.

Articolo 12

Protezione dei dati personali

1. I dati personali trasmessi alla CSEA in attuazione del presente Avviso saranno oggetto di trattamento nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (Regolamento GDPR) nonché del Decreto legislativo n. 196/2003, come successivamente modificato e integrato, con le modalità e per le finalità indicate nell'*Informativa relativa al trattamento dei dati personali per i progetti a vantaggio dei consumatori*, pubblicata sul sito CSEA alla pagina <https://www.csea.it/privacy-policy>.
2. La trasmissione alla CSEA di dati personali ai fini dell'attuazione del presente Avviso comporta per il mittente l'avvenuta presa visione dell'informativa di cui al precedente comma 1.

Articolo 13

Verifiche e controlli

1. Oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione prodotta in sede di rendicontazione, l'Autorità e la CSEA si riservano di svolgere ogni ulteriore attività di verifica e controllo delle attività oggetto di finanziamento.
2. Per le attività di verifica e controllo di cui al precedente comma 1, che potranno essere svolte con le metodologie più appropriate anche mediante sopralluoghi, l'Autorità potrà avvalersi del supporto operativo della Guardia di Finanza, dandone adeguata informazione alla CSEA.

3. I soggetti interessati dovranno trasmettere con la massima tempestività all'Autorità e alla CSEA le informazioni e i documenti che potranno essere richiesti in qualunque momento ai fini di verifica e controllo dell'attività effettivamente svolta e della relativa rendicontazione, e dovranno garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.
4. La mancata corrispondenza tra attività effettivamente svolte e i requisiti del presente Avviso o le informazioni fornite in sede di rendicontazione comporterà, tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento e la ripetizione delle somme indebitamente percepite, oltre interessi.