

## **DETERMINAZIONE N. 3/DICU/2026**

### **PUBBLICAZIONE DEGLI AVVISI PER LA REALIZZAZIONE DI PROGETTI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 2 DICEMBRE 2025, 524/2025/E/COM**

#### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI**

##### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata;
- il decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni dalla legge 14 maggio 2005, n. 80 (di seguito: decreto-legge n. 35/05), come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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](https://www.mase.gov.it/portale/bandi-e-avvisi) il 17 giugno 2026 (di seguito: decreto 15 aprile 2026).

##### **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, 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 524/2025/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, l'approvazione di due progetti a vantaggio dei consumatori da realizzare nel triennio 2026-2028, volti rispettivamente a promuovere l'accesso dei consumatori alle procedure ADR per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla Parte V, Titolo II-bis, del Codice del consumo (progetto PDR/26), e ad attivare una rete di punti di contatto territoriali delle associazioni dei consumatori in grado di fornire informazione e assistenza qualificata ai consumatori (progetto PQS/26);
- con il decreto 15 aprile 2026, il Ministro ha approvato le proposte formulate dall'Autorità con la deliberazione 524/2025/E/com, 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 dei

progetti, anche per lotti utilmente realizzabili, nei limiti delle risorse disponibili sul relativo capitolo di bilancio del Ministero;

- con la stessa deliberazione 524/2025/E/com l’Autorità ha previsto:
  - al punto 2, lettera a), di confermare la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA) nel ruolo di destinatario delle risorse finanziarie necessarie per la realizzazione dei progetti, ai fini delle erogazioni ai soggetti attuatori;
  - al punto 2, lettera b), che per l’individuazione dei soggetti responsabili per la realizzazione dei progetti proposti saranno attivate, laddove opportuno, procedure ad evidenza pubblica;
  - al punto 4, di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell’Autorità per i seguiti di competenza.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- dare attuazione a quanto previsto dalla deliberazione 524/2025/E/com, provvedendo agli adempimenti di competenza propedeutici alla realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori di cui alla medesima deliberazione;
- definire, pertanto, gli Avvisi recanti le condizioni per la realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori di cui al precedente alinea, e i relativi Allegati, e trasmettere il presente provvedimento alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, per i seguiti di competenza, nonché, per opportuna conoscenza, ai competenti Uffici del Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica

**DETERMINA**

1. Sono definiti i seguenti Avvisi, e i relativi Allegati, per la realizzazione di progetti a vantaggio dei consumatori di cui alla deliberazione dell’Autorità 2 dicembre 2025, 524/2025/E/com:
  - a) “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)”, Allegato A al presente provvedimento, e i relativi allegati Modulo A e Modulo B;
  - b) “Condizioni per la prosecuzione del progetto relativo alla qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori per il triennio 2026-2028 (progetto PQS/26)”, Allegato B al presente provvedimento, e i relativi Allegato 1, Allegato 2 e Allegato 3.
2. Il presente provvedimento, e i relativi Allegati, sono trasmessi alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali per i seguiti di competenza nonché, per opportuna conoscenza, al Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica.
3. Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

25 giugno 2026

IL DIRETTORE  
*Rosita Carnevalini*