

**DELIBERAZIONE 16 NOVEMBRE 2017
751/2017/E/COM**

**PROPOSTE AL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO IN MATERIA DI PROGETTI A
VANTAGGIO DEI CONSUMATORI**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 16 novembre 2017

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con 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 24 dicembre 2007, n. 244;
- il decreto legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito con legge 11 agosto 2014, n. 116;
- la legge 28 dicembre 2015, n. 208;
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221 (di seguito: legge 221/15);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 11 dicembre 2015, 599/2015/E/com (di seguito: deliberazione 599/2015/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 385/2016/E/com (di seguito: deliberazione 385/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com (di seguito: deliberazione 642/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1 dicembre 2016, 716/2016/R/idr (di seguito: deliberazione 716/2016/R/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com (di seguito: deliberazione 610/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 622/2017/E/idr).

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 dello Sviluppo Economico (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 599/2015/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto legge 35/05, l'approvazione di progetti a vantaggio dei consumatori, tra cui il progetto volto a promuovere l'accesso dei consumatori in condizioni di disagio economico ai bonus elettrico e gas (di seguito: progetto PPB);
- in particolare, il progetto PPB prevede il finanziamento di una campagna informativa, da svolgersi nell'anno 2016, incentrata sulla postalizzazione, da parte dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS), di apposite comunicazioni individuali a soggetti che, pur avendo diritto ai bonus in base all'indicatore ISEE, non risultino esserne fruitori, per un numero complessivo di 800.000 comunicazioni individuali, ripartite in due gruppi della medesima entità, in modo da poter intercettare con il secondo gruppo di invii anche consumatori che non avessero rinnovato la domanda di accesso ai bonus in corso d'anno;
- le proposte, formulate dall'Autorità con la deliberazione 599/2015/E/com, sono state approvate dal Ministro con decreto 22 dicembre 2015 e che il finanziamento del progetto PPB, del valore di 400.000 euro, è stato completato mediante l'impegno di spesa disposto con decreto del Direttore della Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico (di seguito: DG Mercato) 13 maggio 2016;
- sono attualmente in fase di definizione, in quanto propedeutiche all'avvio del progetto PPB, le modalità operative, e i relativi costi, mediante le quali l'INPS potrà provvedere alla postalizzazione delle comunicazioni individuali rivolte ai soggetti aventi diritto ai bonus;
- l'articolo 60, comma 1, della legge 221/15, stabilisce che l'Autorità assicuri agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso, a condizioni agevolate, alla fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, e che in attuazione di tale disposizione legislativa, il d.P.C.M 13 ottobre 2016 stabilisce che l'Autorità preveda un bonus acqua per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale in base all'indicatore ISEE, in coerenza con gli altri settori regolati dall'Autorità medesima;
- con la deliberazione 716/2016/R/idr l'Autorità ha integrato e rinnovato il procedimento avviato con deliberazione 15 gennaio 2015, 8/2015/R/idr, per la definizione dei criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti dei servizi idrici, al fine di tenere conto delle direttive in materia di bonus acqua di cui al d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e che, in esito a tale procedimento, il bonus acqua diventerà operativo a partire dal 2018;

- con la deliberazione 385/2016/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, l'approvazione di progetti a vantaggio dei consumatori, tra cui il progetto volto a promuovere per il triennio 2017-2019 l'accesso dei consumatori alle procedure conciliative ADR svolte presso il Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: progetto PAC/17);
- in particolare, il progetto PAC/17 prevede, per il triennio 2017-2019, il riconoscimento di un contributo forfetario a sostegno dell'attività di consulenza, assistenza e rappresentanza dei consumatori prestata dalle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo nelle procedure di conciliazione ADR svolte presso il Servizio conciliazione, e concluse con esito positivo;
- le proposte, formulate dall'Autorità con la deliberazione 385/2016/E/com, sono state approvate dal Ministro con decreto 27 settembre 2016; e che il finanziamento del progetto PAC/17, del valore di 1.500.000 euro, è stato completato mediante l'impegno di spesa disposto con decreto del Direttore della DG Mercato 20 dicembre 2016;
- con la deliberazione 622/2017/E/idr, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas, prevedendo a tal fine l'avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. in relazione, tra l'altro, alle attività connesse alla soluzione delle controversie tra gestori e utenti del servizio idrico integrato mediante le procedure conciliative ADR svolte dal Servizio conciliazione, e che il procedimento medesimo dovrà concludersi entro il 31 dicembre 2017;
- con la deliberazione 642/2016/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro, ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, l'approvazione di un progetto a vantaggio dei consumatori, relativo alla realizzazione, nel 2017, di un portale informatico per la raccolta e la pubblicazione delle offerte per la vendita di energia elettrica e gas naturale rivolte alle utenze domestiche (di seguito: progetto PCT);
- la proposta, formulata dall'Autorità con la deliberazione 642/2016/E/com, è stata approvata dal Ministro con decreto 6 dicembre 2016; e che il finanziamento del progetto PCT, del valore di 700.000 euro, è stato completato mediante l'impegno di spesa disposto con decreto del Direttore della DG Mercato 20 luglio 2017;
- la legge 124/17 prevede, tra l'altro, che l'Autorità disponga la realizzazione e la gestione da parte del gestore del Sistema informatico integrato (SII) di un apposito portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità *open data* delle offerte vigenti sul mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale rivolte alle utenze domestiche e alle imprese di piccola dimensione e che la medesima Autorità stabilisca le modalità di copertura dei relativi costi, utilizzando in via prioritaria le risorse derivanti dai proventi delle sanzioni da essa irrogate;
- con la deliberazione 610/2017/R/com, l'Autorità ha avviato tre distinti procedimenti, uno dei quali finalizzato alla realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del portale di cui alla legge 124/17 (procedimento Portale confrontabilità offerte), prevedendo che tale procedimento si concluda entro cinque

mesi dalla data di entrata in vigore della legge 124/17, fatto salvo tempi più lunghi che si dovessero rendere necessari per le opportune analisi e valutazioni tecniche;

- la legge 124/17 prevede, tra l'altro, la fine, dall'1 luglio 2019, della disciplina transitoria in materia di prezzi nei servizi di tutela, con la conseguenza che da tale data l'approvvigionamento di energia elettrica e gas naturale dei clienti finali avverrà necessariamente nel mercato libero, fatta salva la garanzia di continuità della fornitura assicurata mediante i servizi di salvaguardia e di ultima istanza, e che la medesima legge 124/17 attribuisce all'Autorità la facoltà di avvalersi della società Acquirente Unico S.p.a. per la pubblicizzazione e la diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei settori oggetto di regolazione;
- con la deliberazione 746/2017/R/com l'Autorità ha stabilito, tra l'altro, di avvalersi, di Acquirente Unico S.p.a. per lo sviluppo e la successiva realizzazione di un progetto di comunicazione multimediale, strutturato in fasi temporali, finalizzato a pubblicizzare e diffondere le informazioni in merito alla piena apertura del mercato, alle condizioni di svolgimento dei servizi e agli strumenti per rafforzare la capacitazione dei clienti finali approntati o in fase di implementazione, prevedendo un primo possibile avvio del progetto a decorrere da marzo 2018;
- l'efficacia delle campagne informative istituzionali che saranno realizzate dall'Autorità, potrà essere rafforzata, con riferimento alla veicolazione di informazioni specificamente rivolte ai consumatori domestici, mediante ulteriori azioni di comunicazione, che valorizzino la dimensione locale, la prossimità e il contatto diretto con i consumatori medesimi, e potrà comportare la creazione di sinergie con le attività svolte nell'ambito di progetti a vantaggio dei consumatori già in corso di svolgimento;
- con nota prot. 331557, del 3 agosto 2017, il Direttore della DG Mercato ha comunicato, all'Autorità, tra l'altro, che alla data del 24 luglio 2017 risultano effettuati versamenti relativi a sanzioni comminate dall'Autorità la cui riassegnazione al Fondo sanzioni, in aggiunta alle somme già disponibili nel Fondo medesimo, consentirebbe la copertura finanziaria di ulteriori iniziative progettuali.

RITENUTO OPPORTUNO:

- promuovere l'accesso da parte dei consumatori in condizioni di disagio economico al bonus elettrico, al bonus gas e al bonus acqua, mediante una campagna massiva di informazione mirata a raggiungere i consumatori interessati con comunicazioni individuali, mediante una riformulazione del progetto PPB;
- assicurare la disponibilità di risorse finanziarie da destinare alla realizzazione, da parte del gestore del Sistema informatico integrato, del portale informatico per la raccolta e la pubblicazione delle offerte vigenti sui mercati finali dell'energia elettrica e del gas naturale rivolte ai clienti finali di piccole dimensioni, che sarà disposta dall'Autorità con successivo provvedimento in ottemperanza a quanto

stabilito dalla legge 124/17, e alle successive attività di gestione del portale medesimo, mediante una riformulazione del progetto PCT;

- rafforzare le attività volte a promuovere l'accesso dei consumatori alle procedure conciliative ADR svolte presso il Servizio conciliazione, in previsione di un incremento delle controversie risolte mediante tale strumento in esito alla prossima estensione ai consumatori del servizio idrico integrato del sistema di tutele già operativo per i consumatori dei servizi elettrico e gas;
- promuovere l'informazione dei consumatori in merito all'evoluzione dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas, con particolare riferimento alla prevista rimozione della disciplina transitoria in materia di prezzi nei servizi di tutela, e agli strumenti di capacitazione e tutela dei consumatori già operativi o che saranno implementati, mediante ulteriori azioni di comunicazione, che valorizzino la dimensione locale, la prossimità e il contatto diretto con i consumatori medesimi delle associazioni di consumatori;
- formulare, di conseguenza, proposte al Ministro dello Sviluppo Economico per la realizzazione di progetti a vantaggio dei consumatori, ai sensi dell'articolo 11-bis, del decreto legge 35/05

DELIBERA

1. di proporre al Ministro dello Sviluppo Economico, ai sensi dell'articolo 11-bis, del decreto legge 35/05, come successivamente modificato e integrato, l'approvazione delle proposte relative alla realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori contenuta nell'Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di proporre, inoltre, al Ministro dello Sviluppo Economico:
 - a) di confermare la Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: 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 di cui all'Allegato A (di seguito: Progetti), ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori;
 - b) che per la realizzazione del progetto denominato PIM e per l'individuazione dei soggetti attuatori del progetto medesimo, la CSEA attiverà procedure ad evidenza pubblica sulla base degli indirizzi che saranno formulati dall'Autorità;
 - c) che sia riconosciuto alla CSEA un contributo per lo svolgimento delle attività di gestione dei progetti, nella misura massima indicata per ciascun progetto nell'Allegato A;
 - d) che le risorse per il finanziamento dei Progetti siano da allocare con priorità, nell'ordine, al progetto denominato PCT, al progetto denominato PPB e al progetto denominato PAC;

- e) che, nel rispetto delle priorità indicate alla precedente lettera d), 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 stabilire che la CSEA trasmetta all'Autorità, con periodicità semestrale, un rendiconto relativo all'attuazione dei Progetti, dal quale risultino lo stato di avanzamento, le attività svolte e le relative spese rendicontate dai soggetti attuatori, le somme ad essi erogate, le criticità e le anomalie eventualmente riscontrate;
 4. di stabilire che la documentazione necessaria alla rendicontazione sullo stato di avanzamento dei Progetti che la CSEA dovrà trasmettere al Ministero dello Sviluppo Economico, sia preventivamente validata dall'Autorità in ordine alla sua conformità rispetto alle specifiche generali dei Progetti;
 5. di prevedere che, in ogni caso, l'Autorità si riserva la facoltà di svolgere monitoraggi, verifiche e ispezioni sullo stato di attuazione dei Progetti, nonché di richiedere in qualunque momento ogni genere di documentazione inerente i progetti medesimi, sia presso la CSEA sia presso i soggetti responsabili per la loro realizzazione;
 6. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità per i seguiti di competenza;
 7. di trasmettere il presente provvedimento al Ministro dello Sviluppo Economico;
 8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

16 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni