AVVISO PUBBLICO
PROGETTO RELATIVO ALLA PROMOZIONE DELL'ACCESSO DEI CONSUMATORI ALLE
PROCEDURE DI CONCILIAZIONE ADR NEI SETTORI DI COMPETENZA DELL'AUTORITÀ DI
REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE, PER IL TRIENNIO 2020-2022
(PROGETTO PDR)

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 18 novembre 1995, n. 270, Supplemento Ordinario n. 136;
- l'articolo 11-bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n. 80, e s.m.i., recante *"Disposizioni urgenti nell'ambito del Piano di azione per lo sviluppo economico, sociale e territoriale. Deleghe al Governo per la modifica del Codice di procedura civile in materia di processo di cassazione e di arbitrato nonché per la riforma organica della disciplina delle procedure concorsuali"*, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 14 maggio 2005, n. 111- Supplemento Ordinario n. 91;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *"Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"*, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'8 ottobre 2005, n. 235 - Supplemento Ordinario n. 162 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 30 dicembre 2018 n. 145, che ha stabilizzato, nel capitolo di bilancio relativo al fondo istituito ai sensi del citato art. 11 – bis del decreto-legge n. 35/2005, lo stanziamento di 1,8 milioni di euro, per ciascun esercizio del triennio 2019-2021;
- il provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6 luglio 1974, n. 34, istitutivo della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito CCSE);
- la legge di stabilità 2016 art. 1, comma 670, recante la trasformazione di CCSE in CSEA - Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 ottobre 2019, 416/2019/E/com (di seguito: deliberazione 416/2019/E/com), cui ha fatto seguito il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 30 gennaio 2020 (di seguito: decreto 30 gennaio 2020);
- la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 751/2017/E/com (di seguito, deliberazione 751/2017/E/com), cui ha fatto seguito il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 21 dicembre 2017 (di seguito, decreto 21 dicembre 2017);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 385/2016/E/com (di seguito, deliberazione 385/2016/E/com), cui ha fatto seguito il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 27 settembre 2016 (di seguito, decreto 27 settembre 2016);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la comunicazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità prot. n. 4787 dell'11 febbraio 2020 (di seguito: comunicazione 11 febbraio 2020).

Considerato che:

- con la deliberazione 416/2019/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro dello Sviluppo Economico (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, per una spesa massima complessiva, per il triennio 2020-2022, pari a 700.000 euro, al lordo del contributo massimo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla CSEA;
- con il decreto 30 gennaio 2020 il Ministro ha approvato, tra le altre, la proposta relativa al progetto PDR, dando mandato agli uffici competenti per la successiva adozione dei relativi impegni di spesa a favore della CSEA;
- con la comunicazione 11 febbraio 2020 il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità ha fornito istruzioni per l'avvio delle procedure finalizzate all'individuazione dei soggetti attuatori dei progetti e, quindi, per l'attivazione dei progetti medesimi, a vantaggio dei consumatori, tra cui il progetto PDR;
- il finanziamento effettivo erogabile ai soggetti attuatori per lo svolgimento delle attività di progetto di cui al presente Avviso, al netto del contributo massimo per lo svolgimento dell'attività di gestione riconosciuto alla CSEA, sarà complessivamente pari a 679.600 euro.

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;
- **CSEA:** la Cassa per i servizi energetici e ambientali;
- **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;
- **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;
- **Contributo forfetario:** il contributo riconosciuto in misura forfetaria in attuazione del presente Avviso, al lordo dell'eventuale cofinanziamento privato;
- **Organismo ADR:** un organismo iscritto nell'elenco di cui alla deliberazione 620/2015/E/com, che offre una procedura ADR gratuita per il consumatore;
- **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;
- **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;
- **Regolamento di conciliazione:** la disciplina puntuale della 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 del cofinanziamento privato;

- **Servizio conciliazione:** l'Organismo ADR istituito dall'Autorità.

Articolo 2

Oggetto

1. Il presente Avviso stabilisce i criteri per il riconoscimento da parte della CSEA, nel triennio 2020-2022 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 relative a controversie 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. Il progetto è articolato in tre moduli attuativi di durata annuale.

Articolo 3

Risorse di Progetto

1. Le risorse complessivamente disponibili per l'erogazione del contributo forfetario di cui all'articolo 2 sono pari a 679.600 euro, al netto dell'eventuale cofinanziamento privato. Tali risorse sono indicativamente ripartite in tre parti di uguale ammontare in relazione a ciascuno dei moduli attuativi annuali in cui si articola il progetto.

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 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 attivate a partire dall'1 gennaio 2020 e concluse con esito positivo entro il 31 dicembre 2022, 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, prima dell'attivazione della procedura, 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, né richieda in futuro, ulteriori contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati, fatto salvo l'eventuale cofinanziamento privato.

Articolo 6

Richiesta di erogazione del contributo

1. Fatto salvo quanto previsto per le sole procedure svolte presso il Servizio conciliazione dal successivo articolo 8, 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, né saranno percepiti in futuro, ulteriori contributi finanziari da parte di soggetti pubblici o privati, fatto salvo l'eventuale cofinanziamento privato;
 - ii. copia del documento attraverso il quale il consumatore riceve le informazioni 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, nel caso in cui il consumatore non abbia sottoscritto personalmente il verbale, copia del mandato a transigere;
 - d. attestazione dell'organismo, redatta in conformità al Modulo A allegato al presente Avviso, completa dei seguenti elementi riferiti ad ogni verbale di conciliazione rendicontato:
 - i. codice identificativo univoco della procedura, dati identificativi del consumatore, dell'associazione dei consumatori e del suo rappresentante, 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 del consumatore;

- 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:
 - 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, e data di effettiva conclusione con esito positivo della procedura indicata nel relativo verbale;
- e. in caso di cofinanziamento privato:
 - prospetto riepilogativo, redatto in conformità al Modulo B allegato al presente Avviso, recante per ciascuna associazione il numero complessivo di procedure concluse con esito positivo rendicontate e soggette a cofinanziamento privato, e l'importo complessivo del cofinanziamento privato spettante;
 - 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 forfetario, ciascuno dei verbali trasmessi in copia ai fini dell'erogazione del contributo stesso non deve contenere segni o 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 del consumatore, dell'associazione dei consumatori e del suo rappresentante, 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 per le sole procedure svolte presso il Servizio conciliazione dal successivo articolo 8, 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 periodo 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. 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* oppure, su supporto digitale, a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla CSEA, via Cesare Beccaria 94/96, 00196 Roma o *brevi manu* al medesimo recapito, in busta chiusa con indicazione del mittente.
4. Le richieste pervenute dopo la scadenza di cui al comma 3, per il rispetto della quale farà fede il timbro del Protocollo della CSEA, 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.

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 IT42B0103003200000005663186, 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 all'indirizzo <http://93.62.48.157:8080/Anagrafica/webapp/login>.

Articolo 9

Valore del contributo

1. Il contributo forfetario di cui all'articolo 2 del presente Avviso è determinato nella misura di 70 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 10

Erogazione del contributo

1. L'erogazione del contributo avverrà, previa approvazione da parte del Comitato di gestione, entro 60 giorni dal termine indicato all'articolo 7, comma 3, del presente Avviso, in base all'ordine di presentazione della documentazione completa, e fino ad esaurimento dei fondi di cui all'articolo 3.
2. Le somme spettanti verranno erogate dalla CSEA mediante versamento sul conto corrente bancario indicato dalle associazioni dei consumatori nel portale "Anagrafica CSEA", accessibile all'indirizzo <http://93.62.48.157:8080/Anagrafica/webapp/login>.
3. 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 11

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 analisi in itinere delle attività oggetto di finanziamento.
2. Per le attività di verifica 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 dovranno garantire la massima collaborazione in caso di attività ispettive svolte per i medesimi fini.
4. La mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte ai requisiti del progetto o alle informazioni fornite in sede di rendicontazione, comporterà tra l'altro, la revoca totale o parziale del finanziamento e la restituzione delle somme indebitamente corrisposte.