

DELIBERAZIONE 14 LUGLIO 2020

267/2020/E/COM

**MODIFICHE ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 620/2015/E/COM
IN MERITO ALL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DEI SETTORI DI COMPETENZA**

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1119^a riunione del 14 luglio 2020

VISTI:

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, recante “risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)” (di seguito: direttiva ADR europea);
- la legge 7 agosto 1990, n. 241;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014 n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- il vigente Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità.

CONSIDERATO CHE:

- il d.lgs. 130/15, di recepimento della direttiva ADR europea, ha introdotto, nella Parte V del Codice del consumo, un nuovo Titolo II-bis, denominato “*Risoluzione extragiudiziale delle controversie*”, disciplinando le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell’Unione Europea

presso Organismi ADR - Alternative Dispute Resolution (di seguito: procedure ADR);

- in particolare, la normativa di cui al precedente alinea:
 - per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies del Codice del consumo, designa, fra le altre, l’Autorità quale autorità competente per l’ADR, con riferimento ai settori regolati (articolo 141-octies, comma 1, lettera c, del Codice del consumo);
 - prevede che *“Presso ciascuna autorità competente è istituito, [...] con provvedimenti interni, l’elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell’ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l’iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio [...] provvede all’iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull’elenco nonché sui singoli organismi ADR [...] sulla base di propri provvedimenti, tiene l’elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR [...]”* (articolo 141-decies del Codice del consumo);
- l’Autorità, in attuazione dell’articolo 141-decies del Codice del consumo, con deliberazione 620/2015/E/com:
 - ha istituito l’elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo (di seguito: Elenco ADR dell’Autorità o Elenco);
 - ha disciplinato, nell’Allegato A, il procedimento per l’iscrizione degli Organismi ADR nell’Elenco di cui al precedente alinea e le modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza dell’Elenco medesimo (di seguito: Disciplina);
- ai sensi del vigente Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità, la Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, fra l’altro, *“cura la gestione dell’elenco degli organismi ADR dei servizi regolati”*;
- la Disciplina prevede, fra l’altro:
 - all’articolo 2, comma 2.2, che possono essere iscritti in Elenco gli Organismi che svolgono la propria attività in materia di ADR in uno o più settori di competenza dell’Autorità, con riferimento alle controversie fra consumatori e operatori;
 - all’articolo 3, comma 3.2, che ai fini dell’iscrizione, l’Organismo garantisce e attesta che le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie (di seguito: conciliatori) abbiano anche un’adeguata formazione specifica nei settori di competenza dell’Autorità, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a quattordici ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a dieci ore; l’Organismo è infatti iscritto in Elenco per i settori di competenza dell’Autorità con riferimento ai quali abbia attestato la competenza specialistica dei conciliatori;

- all'articolo 4, comma 4.1, che la Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base dei pertinenti articoli del Codice del consumo e della Disciplina e la sottopone all'Autorità;
- l'iscrizione degli Organismi nell'Elenco ADR dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 4, comma 4.3, della Disciplina, è formalizzata mediante deliberazione del Collegio dell'Autorità, recettiva della domanda istruita dalla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti; analogamente per i casi di integrazione dell'iscrizione relativamente a settori di competenza ulteriori rispetto a quello/quelli della prima iscrizione, nonché per le ipotesi - finora mai verificatesi in concreto - di rigetto della domanda di iscrizione o di cancellazione degli Organismi già iscritti, ma non più rispondenti ai requisiti previsti dal Codice del consumo o dalla Disciplina;
- l'Autorità ha pubblicato l'Elenco degli Organismi ADR dei settori di competenza sul proprio sito internet e ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
- l'Autorità verifica, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse o anche d'ufficio, sulla base degli indicatori di cui al Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo e alla Disciplina, se un Organismo iscritto nell'Elenco ADR dell'Autorità medesima continui a soddisfare i requisiti richiesti per l'iscrizione e, in caso di non conformità, provvede alla relativa cancellazione dall'Elenco.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- gli orientamenti interpretativi e la prassi applicativa con riferimento al procedimento di iscrizione di cui alla vigente Disciplina e al monitoraggio degli Organismi iscritti in Elenco, nel rispetto delle disposizioni del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina medesima, risultano ormai consolidati;
- alla luce di quanto precede, emergono esigenze di maggiore efficientamento e snellimento, rispetto alla gestione dei procedimenti di verifica dei requisiti procedurali, organizzativi, funzionali e tecnici previsti dal Codice del consumo per l'iscrizione di un Organismo nell'Elenco ADR dell'Autorità o sua integrazione (e per l'eventuale rigetto della domanda di iscrizione o per la cancellazione dell'Organismo dall'Elenco);
- il combinato degli articoli 141-octies e 141-decies del Codice del consumo assegnano all'organo di vertice di ciascuna autorità competente per l'ADR - e, dunque, al Collegio dell'Autorità - il compito di decidere come provvedere all'iscrizione degli Organismi in Elenco (o alla loro cancellazione), in conformità con quanto previsto, per quanto concerne l'Autorità, nell'ambito dell'articolo 2, della legge 481/95, richiamato nel predetto articolo 141-octies, e nel rispetto dei principi generali in materia di procedimento amministrativo con riferimento alla figura del responsabile del procedimento e, in particolare, ai principi relativi alla

separazione tra funzioni di indirizzo e controllo proprie degli organi di vertice e funzioni di gestione spettanti ai dirigenti;

- la vigente Disciplina non contempla formalmente i settori del telecalore e dei rifiuti urbani, per ragioni unicamente di discostamento temporale fra la sua adozione e l'effettiva implementazione o assegnazione all'Autorità dei compiti di regolazione nei predetti settori; due Organismi ADR, peraltro, risultano già iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità anche con riferimento al settore del telecalore;
- il monitoraggio degli Organismi ADR iscritti in Elenco si è finora basato sulla raccolta annuale delle relazioni di attività, aventi i contenuti di cui all'articolo 141-quater, comma 2, e 141-nonies, comma 4, del Codice del consumo, con le opportune specificazioni settoriali, e sull'invio semestrale, da parte dei medesimi Organismi, degli elenchi dei conciliatori in possesso di una valida formazione specialistica nei settori di competenza dell'Autorità di cui all'articolo 3, comma 3.2, della Disciplina.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno modificare la Disciplina di cui all'Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, con riguardo alla modalità di formalizzazione dell'iscrizione degli Organismi nell'Elenco ADR dell'Autorità (o di rigetto della domanda) o della sua integrazione (e della eventuale cancellazione dell'Organismo dall'Elenco), in un'ottica di maggiore efficientamento e snellimento del relativo procedimento e nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, prevedendo che il provvedimento conclusivo del procedimento medesimo, anche qualora quest'ultimo risulti in corso alla data di entrata in vigore della presente deliberazione, sia adottato dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti - sulla base del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina - e che con tale provvedimento siano assicurati i medesimi effetti finora derivanti dall'iscrizione o sua integrazione (e dall'eventuale rigetto della domanda o cancellazione dell'Organismo dall'Elenco) mediante deliberazione dell'Autorità;
- la modifica di cui al precedente alinea non necessiti di una previa consultazione in quanto a carattere organizzativo interno, ai sensi dell'articolo 1, comma 1.2, dell'Allegato A alla deliberazione 649/2014/A;
- sempre con riferimento alla Disciplina di cui all'Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, sia, inoltre, opportuno effettuare interventi di tipo manutentivo, a carattere meramente formale, con particolare riferimento ai settori di competenza dell'Autorità ivi contemplati e agli obblighi di comunicazione periodica di informazioni da parte degli Organismi iscritti in Elenco ai fini del relativo monitoraggio

DELIBERA

1. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, come segue:
 - a) il titolo è così ridefinito: *“Disciplina per l’attuazione dell’articolo 141-decies del Codice del consumo in merito all’elenco degli organismi ADR dei settori di competenza dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”*;
 - b) all’articolo 1, le lettere a), c), e) sono così sostituite:
 - i. *“a) “Autorità”, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”*;
 - ii. *“c) “Direzione”, la Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità”*;
 - iii. *“e) “operatore”, l’esercente la vendita e il distributore per i mercati energetici, il gestore del servizio idrico integrato, l’esercente del servizio di telecalore, il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”*;
 - c) all’articolo 3, comma 3.4, le parole *“consumatori.aeegsi@pec.energia.it”* sono sostituite dalle parole *“protocollo@pec.arera.it”*;
 - d) all’articolo 4, comma 4.1, le parole *“degli articoli 141 e ss.”* sono sostituite dalle parole *“del Titolo II-bis, Parte V,”* e le parole *“e sottopone la domanda così istruita all’Autorità”* sono eliminate;
 - e) all’articolo 4, il comma 4.3 è così sostituito: *“In esito all’istruttoria di cui al comma 4.1, la Direzione iscrive l’organismo in elenco, ovvero rigetta la domanda con l’indicazione dei motivi ostativi all’iscrizione”*;
 - f) all’articolo 5, comma 5.1, le parole *“dagli articoli 141 e ss.”* sono sostituite dalle parole *“dal Titolo II-bis, Parte V,”* e le parole *“, informando l’Autorità”* sono eliminate;
 - g) all’articolo 5, comma 5.3, le parole *“all’Autorità”* sono sostituite dalle parole *“alla Direzione”*;
 - h) all’articolo 5, comma 5.4, le parole *“all’articolo 141 e ss.”* sono sostituite dalle parole *“al Titolo II-bis, Parte V,”* e le parole *“propone all’Autorità la”* sono sostituite dalle parole *“provvede alla”*;
 - i) l’articolo 6, comma 6.1, è così sostituito: *“Ogni organismo ADR iscritto in elenco, secondo tempistiche e modalità stabilite dalla Direzione, trasmette a quest’ultima le informazioni di cui agli articoli 141-quater, comma 2, e 141-nonies, comma 4, del Codice del consumo e quelle di cui all’articolo 3, comma 3.2, della presente disciplina”*;
 - j) all’articolo 7, comma 7.1, le parole *“all’Autorità”* sono sostituite dalle parole *“alla Direzione”*;
 - k) l’articolo 8 è eliminato;
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione di copia del presente provvedimento ai competenti Uffici del Ministero dello Sviluppo Economico;

3. di pubblicare il presente provvedimento e l'Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, come modificato ai sensi del punto 1, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

14 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini