

**DELIBERAZIONE 17 DICEMBRE 2015
620/2015/E/COM**

**ISTITUZIONE DELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR AI SENSI DELL'ARTICOLO 141-
DECIES DEL CODICE DEL CONSUMO E APPROVAZIONE DELLA RELATIVA DISCIPLINA DI
PRIMA ATTUAZIONE**

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

Nella riunione del 17 dicembre 2015

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, “sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- la legge 23 dicembre 2000, n. 388 (di seguito: legge 388/00);
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80, (di seguito: d.l. 35/05);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito con legge 11 agosto 2014, n. 116 (di seguito: d.l. 91/14);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione 10 luglio 2014, 330/2014/E/com (di seguito: deliberazione 330/2014/E/com);

- la deliberazione 7 agosto 2014, 410/2014/E/com, recante “Avvio di procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati” (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione 5 novembre 2015, 522/2015/E/com (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com);
- la deliberazione 11 dicembre 2015, 598/2015/E/com (di seguito: deliberazione 598/2015/E/com);
- il documento per la consultazione 26 novembre 2015, 562/2015/E/com (di seguito: documento per la consultazione 562/2015/E/com);
- il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità, adottato con deliberazione 23 aprile 2015, 177/2015/A;
- le riunioni del tavolo di coordinamento e indirizzo, di cui all’articolo 141-octies, comma 3, del Codice del consumo, tenutesi presso il Ministero dello Sviluppo Economico, del 17 settembre 2015 (prot. Autorità n. 26314 del 10 settembre 2015), dell’8 ottobre 2015 (prot. Autorità n. 27064 del 18 settembre 2015), del 29 ottobre 2015 (prot. Autorità n. 30943 del 21 ottobre 2015), del 19 novembre 2015 (prot. Autorità n. 33452 del 9 novembre 2015) e del 3 dicembre 2015 (prot. Autorità n. 35503 del 26 novembre 2015).

CONSIDERATO CHE:

- il d.lgs. 130/15, recante “Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)”, mediante modifica alla parte V del Codice del consumo, ha introdotto 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); in particolare:
 - individua i criteri di trasparenza, efficacia, equità e libertà che devono possedere gli organismi ADR, dettando altresì i requisiti di professionalità, terzietà, indipendenza e trasparenza per le persone fisiche di tali organismi incaricate della risoluzione delle controversie;
 - prevede specifici obblighi in capo agli organismi ADR, fra i quali quello di avere un sito web aggiornato (articolo 141-bis, comma 1, lettera a), del Codice del consumo) e “[...] di consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica [...]” e che “Le procedure ADR devono [...] essere disponibili e facilmente accessibili online e offline [...]” (articoli 141-bis, comma 1, lettera c) e 141-quater, comma 3, lettera a), del Codice del consumo);

- stabilisce criteri di armonizzazione minima applicabili anche alle procedure svolte dalle Autorità indipendenti nei settori di competenza, fatte salve le specificità, statuendo che *“Le procedure svolte nei settori di competenza dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas ed il sistema idrico [...] ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo”* (articolo 141, comma 7, del Codice del consumo);
- prevede ulteriori requisiti specifici di indipendenza e trasparenza per le procedure svolte dinanzi agli organismi ADR in cui *“parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista o da un’organizzazione professionale o da un’associazione di imprese di cui il professionista è membro”* (articolo 141-ter 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);
- istituisce, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, un tavolo di coordinamento e indirizzo *“al fine di definire uniformità di indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti di cui al comma 1”,* individuando, quali compiti del predetto tavolo, quelli di *“definizione degli indirizzi relativi all’attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza e imparzialità, e alla misura dell’indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR”* (articolo 141-octies, comma 3, del Codice del consumo);
- stabilisce, all’articolo 2, comma 3, che *“Il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, comunica alla Commissione europea entro il 9 gennaio 2016 [...]”* l’elenco consolidato degli organismi ADR, ivi inclusi gli organismi settoriali di cui agli elenchi delle autorità, operativi a livello nazionale;
- l’articolo 141, comma 6, lettera c), del novellato Codice del consumo, ha fatto espressamente salva l’obbligatorietà del tentativo di conciliazione nei settori regolati dall’Autorità per le controversie tra clienti e utenti finali ed operatori quale condizione di procedibilità dell’azione proposta innanzi all’autorità giudiziaria, ai sensi dell’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, attribuendo

all’Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento del tentativo medesimo.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’Autorità, con riguardo ai settori dell’energia elettrica e del gas naturale, con deliberazione 260/2012/E/com, in attuazione dell’art. 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, ha istituito il Servizio Conciliazione Clienti Energia (di seguito: Servizio Conciliazione), approvando la relativa disciplina e assegnando in avvalimento ad Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) lo sviluppo del progetto e la realizzazione e gestione del Servizio Conciliazione medesimo fino al 31 dicembre 2015;
- il Servizio Conciliazione ha già i requisiti di organismo ADR ai sensi degli articoli 141 e ss. del Codice del consumo;
- la caratteristica di universalità del Servizio Conciliazione, connessa all’ampiezza dell’ambito applicativo sia soggettivo (attivabile, ad oggi, da consumatori, piccole e medie imprese e prosumer) che oggettivo (per tutte le controversie con gli operatori energetici, ad eccezione di quelle tributarie o fiscali), unitamente allo svolgimento online della procedura, è altresì rafforzata dalla facoltà per il cliente finale, con una ridotta conoscenza degli strumenti informatici o accessibilità ad essi, di poter essere supportato, nello svolgimento della procedura, ed eventualmente rappresentato, anche dalle associazioni dei clienti finali domestici o dei clienti finali non domestici;
- la predetta universalità può essere ulteriormente potenziata per i consumatori dalla previsione di modalità di attivazione della procedura diverse da quella telematica - e, segnatamente, offline - nel caso in cui il consumatore medesimo non possa accedere ad alcun supporto fra quelli previsti;
- con la deliberazione 522/2015/E/com, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’adozione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori nei settori regolati, in attuazione della legge 481/95 e del d.lgs. 130/15;
- con la deliberazione di cui al precedente alinea, inoltre, l’Autorità ha disposto di continuare ad avvalersi, ai sensi della legge 99/09 e dell’art. 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, di Acquirente Unico, affinché, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, definisca un progetto “ponte” per la continuità del Servizio Conciliazione per l’anno 2016, anche garantendo l’attuazione delle previsioni del d.lgs. 130/15 e per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale (2017-2019); il progetto “ponte” è stato approvato dall’Autorità con la deliberazione 598/2015/E/com;
- nell’ambito del procedimento di cui alla deliberazione 522/2015/E/com, l’Autorità, con il documento per la consultazione 562/2015/E/com, ha posto in consultazione lo schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e della relativa condizione di procedibilità, con riguardo alle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati, proponendo, fra

l'altro, che tale tentativo possa essere esperito, in alternativa al Servizio Conciliazione, anche presso altri organismi ADR iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies del Codice del consumo;

- in esito agli incontri del tavolo di coordinamento ed indirizzo, di cui all'articolo 141-octies, comma 3, del Codice del consumo, possono emergere indirizzi comuni relativi all'attività di iscrizione e vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza ed imparzialità e indicazioni sulle misure dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'Autorità sostiene e promuove le procedure di conciliazione paritetica, basate su protocolli d'intesa sottoscritti da alcuni fra i principali operatori energetici con le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- in particolare, l'articolo 11-bis, del d.l. 35/05, 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, su proposta dell'Autorità stessa, e che tali progetti possano beneficiare del sostegno di altre istituzioni pubbliche nazionali e comunitarie;
- con la deliberazione 330/2014/E/com l'Autorità ha proposto al Ministro dello Sviluppo Economico l'approvazione di progetti a vantaggio dei consumatori dei servizi elettrico e gas per l'anno 2015; in particolare, ha proposto il rinnovo, in continuità con i precedenti anni, del progetto a sostegno delle conciliazioni paritetiche (PCS/15), avente ad oggetto il riconoscimento alle associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo di un contributo forfetario in relazione ai costi sostenuti per lo svolgimento delle procedure di conciliazione paritetica relative a controversie dei consumatori di energia elettrica e gas concluse con esito positivo;
- con riferimento ai progetti di cui al precedente alinea, le associazioni in argomento trasmettono all'Autorità le informazioni e i documenti ai fini di verifica e controllo dei requisiti e dell'attività svolta;
- ad oggi, le procedure di conciliazione paritetica, con riferimento alle quali le predette associazioni sono ammesse alla fruizione dei contributi erogati ai sensi di legge, devono dunque rispettare requisiti minimi di efficienza ed efficacia, in linea con i principi comunitari già enunciati nell'ambito delle raccomandazioni della Commissione Europea 98/257/CE del 30 marzo 1998 e 2001/310/CE del 4 aprile 2001;
- l'articolo 30-quater del d.l. 91/14 ha esteso le finalità del fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas anche al finanziamento dei progetti a vantaggio dei consumatori del servizio idrico integrato;
- le conciliazioni paritetiche per la soluzione extragiudiziale di controversie in materia di consumo relative al servizio idrico integrato concluse positivamente

entro il termine del 24 dicembre 2015 sono attualmente oggetto di un programma di sostegno finanziato ai sensi dell'articolo 148, comma 1, della legge 388/00 e realizzato da Invitalia – Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa S.p.a. - con le modalità indicate nel bando del 17 dicembre 2013, come successivamente modificato, pubblicato sui siti internet di Invitalia e del Ministero dello Sviluppo Economico.

RITENUTO CHE:

- sia necessario istituire, ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza dell'Autorità, procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione Europea, fatte salve le disposizioni di regolazione in merito all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale;
- sia, altresì, necessario, in considerazione della scadenza del termine di cui all'articolo 2, comma 3, del d.lgs. 130/15, prevista per il 9 gennaio 2016, approvare la disciplina di prima attuazione dell'articolo 141-decies del Codice del consumo in merito alle modalità di iscrizione degli organismi nell'elenco di cui al precedente alinea, nonché alla relativa gestione, tenuta e vigilanza dell'elenco medesimo, tenendo conto delle specificità dei settori di competenza, con particolare riferimento ai requisiti di formazione specifica delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
- relativamente alle attività di cui al precedente alinea, sia opportuno, anche al fine di tener conto degli indirizzi che potranno emergere dal tavolo di coordinamento istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, ai sensi dell'articolo 141-octies, comma 3, del Codice del consumo, e della prima esperienza attuativa della disciplina, valutare l'emanazione di apposite linee guida applicative;
- sia, altresì, opportuno integrare la disciplina del Servizio Conciliazione, di cui all'allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, prevedendo ulteriori forme e modalità di attivazione della procedura, diverse da quella telematica e segnatamente offline, per il consumatore che non possa accedere agli strumenti di supporto già previsti, in un'ottica di rafforzamento per il consumatore medesimo, anche in vista degli esiti dei procedimenti di cui alle deliberazioni 522/2015/E/com e 410/2014/E/com;
- sia, inoltre, opportuno, ai sensi dell'articolo 141, comma 7, del Codice del consumo, iscrivere il Servizio Conciliazione nell'elenco di cui all'articolo 141-decies del Codice medesimo in quanto organismo ADR;
- sia, infine, opportuno prevedere forme di iscrizione in elenco a tempo determinato per gli organismi di conciliazione paritetica, costituiti sulla base di protocolli sottoscritti da associazioni ammesse a fruire dei contributi erogati ai sensi dell'articolo 11-bis del d.l. 35/05 o per il servizio idrico, ai sensi dell'articolo 148, comma 1, della legge 388/00, che svolgono la propria attività esclusivamente in uno

o più settori di competenza dell'Autorità e sono già operativi alla data di istituzione e disciplina dell'elenco medesimo

DELIBERA

1. di istituire, ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza dell'Autorità, procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione Europea, fatte salve le disposizioni di regolazione in merito all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale ;
2. di approvare la “Disciplina di prima attuazione dell'articolo 141-decies del Codice del consumo in merito all'elenco degli organismi ADR dei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”, Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
3. di modificare la disciplina del Servizio Conciliazione Clienti Energia, di cui all'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, aggiungendo, dopo il comma 5.4, il seguente comma 5.4bis: “Nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica di cui al precedente comma 5.4, neppure per mezzo dell'ausilio di un'Associazione o di altro delegato, il cliente finale domestico, di cui all'articolo 5, comma 5.1, lettera a), può presentare la richiesta di attivazione della procedura in modalità offline, anche mediante fax o posta, ferma restando la gestione online della procedura”.
4. di iscrivere il Servizio Conciliazione Clienti Energia nell'elenco di cui al precedente punto 1;
5. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per le azioni a seguire, anche con riferimento all'emanazione di eventuali linee guida applicative e ai rapporti con il Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
6. di trasmettere copia del presente provvedimento al Ministro dello Sviluppo Economico e ad Acquirente Unico S.p.a.;
7. di pubblicare il presente provvedimento e il testo dell'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, come risultante dall'integrazione apportata, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

17 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni