

**DELIBERAZIONE 3 MARZO 2020**

**51/2020/E/COM**

**INTEGRAZIONE DELL'ISCRIZIONE DELL'ORGANISMO ADR A2A S.P.A. - ASSOCIAZIONI  
DEI CONSUMATORI NELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DELL'AUTORITÀ DI  
REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1101<sup>a</sup> riunione del 3 marzo 2020

**VISTI:**

- 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) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2017, 78/2017/E/com, (di seguito: deliberazione 78/2017/E/com);
- la comunicazione dell'Organismo ADR A2A S.p.A. - Associazioni dei consumatori, prot. Autorità n. 4763 dell'11 febbraio 2020 (di seguito: comunicazione prot. 4763/2020).

**CONSIDERATO CHE:**

- 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 della Parte V del Codice del consumo (di seguito: Elenco ADR dell'Autorità);
  - 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), nonché previsto l’emanazione di eventuali linee guida applicative;
- la Disciplina prevede, tra 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;
  - 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 della 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, INOLTRE, CHE:**

- l’Autorità, con deliberazione 78/2017/E/com, ha iscritto l’Organismo ADR A2A S.p.A. - Associazioni dei consumatori, con decorrenza 24 febbraio 2017, per i settori dell’energia elettrica, del gas e dei servizi idrici;
- l’Organismo ADR A2A S.p.A. - Associazioni dei consumatori, con comunicazione prot. 4763/2020, ha richiesto l’integrazione della propria iscrizione nell’Elenco ADR dell’Autorità anche con riferimento al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, a tal fine attestando il possesso della formazione specifica, di cui all’art. 3, comma 3.2, della Disciplina, da parte dei conciliatori incaricati della risoluzione delle controversie nel predetto settore mediante la procedura ADR.

**RITENUTO CHE:**

- la richiesta di integrazione, presentata dall’Organismo ADR A2A S.p.A. - Associazioni dei consumatori mediante comunicazione prot. 4763/2020, in base a quanto ivi dal medesimo attestato riguardo alla formazione specifica per il settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, nelle more dell’emanazione di eventuali linee guida applicative, sia idonea ai fini dell’iscrizione dell’Organismo medesimo nell’Elenco ADR dell’Autorità anche con riferimento alle controversie

per il predetto settore, con decorrenza dalla data di pubblicazione del presente provvedimento

### **DELIBERA**

1. di integrare l'iscrizione dell'Organismo ADR A2A S.p.A. - Associazioni dei consumatori nell'Elenco ADR dell'Autorità, contestualmente aggiornandolo, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, con riferimento alle controversie per il settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, con decorrenza dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

3 marzo 2020

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*