

INTERVENTO MOVIMENTO CONSUMATORI APS

PER LE AUDIZIONI ANNUALI ARERA

ADR

Il sistema delle adr, le negoziazioni paritetiche e il nuovo ruolo della giustizia complementare

a. Stato dell'arte e il "paradosso" della paritetica

Quantità vs qualità: mentre le procedure arera gestiscono volumi molto superiori (20-30 volte maggiori), le **negoziazioni paritetiche registrano tassi di successo strutturalmente più elevati (74%–89%)** rispetto alla conciliazione arera (61%–69%) o alla mediazione civile obbligatoria (29%–33%), la paritetica quindi non è solo un filtro al contenzioso, ma uno strumento per preservare la relazione commerciale nei contratti di durata.

b. I 4 driver per lo sviluppo delle adr e delle paritetiche

1. semplificazione e portale unico:

creazione di un **portale unico per la negoziazione paritetica** promosso dall'autorità che riduca la frammentazione infrastrutturale e semplifichi l'accesso per i consumatori.

2. ottimizzazione culturale e comunicativa:

campagna informativa nazionale e istituzionale per promuovere la conoscenza della conciliazione paritetica e superare la predilezione per la via giudiziale.

3. equiparazione, obbligatorietà ed estensione ai nuovi mercati:

equiparazione/priorità: collocare la paritetica come condizione prioritaria/equivalente (sul modello art delibera 21/2023) e non subordinata alle authorities.

integrazione di filiera: consentire la partecipazione di soggetti terzi (es. distributori, marketplace).

estensione: ampliare lo strumento ai settori non regolamentati, all'e-commerce, ai servizi energetici innovativi (comunità energetiche, smart metering) e al recepimento della **direttiva ue 2025/2647** sui mercati digitali.

4. integrazione con la leva sostenibilità:

la "s" di social: la negoziazione paritetica si trasforma da mero "costo amministrativo/legale" a **indicatore di sostenibilità sociale (kpi)** per la rendicontazione csrd e la misurazione della qualità relazionale con gli stakeholder.

manager adr: promozione della figura aziendale del "*manager adr*" per integrare la gestione dei reclami con la governance e il bilancio di sostenibilità.

Sintesi e conclusioni

Il sistema energetico e consumeristico italiano si trova di fronte a una svolta epocale da un lato, la **macro-politica economica**, con l'attivazione della clausola di salvaguardia europea per 13-14 miliardi di euro nel 2027-2028, impone di destinare risorse a investimenti energetici strutturali che abbattano i costi alla radice, dall'altro, la **regolazione del mercato e le tutele di dettaglio** devono marciare di pari passo: la velocizzazione dello switching e del C^{MOR} non può prescindere dal rispetto della prescrizione breve biennale e dal blocco degli indennizzi per crediti non dovuti o contestati.

In questo scenario, le **procedure adr e le negoziazioni paritetiche** rappresentano lo strumento chiave per la pace sociale e la qualità del servizio: con tassi di accordo vicini al 90%, esse dimostrano che il contenzioso si vince con la cooperazione. Integrare le adr nei report esg e nella direttiva csrd significa trasformare la tutela del consumatore da un adempimento burocratico a un valore strategico di sostenibilità aziendale.

Avv. Ovidio Marzaioli
Vice Presidente
Movimento Consumatori APS