

DETERMINAZIONE N. 1/DICU/2025

ISCRIZIONE DELL'ORGANISMO DI CONCILIAZIONE PARITETICA POSTE ITALIANE S.P.A. - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI, NELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI

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) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)” (di seguito: direttiva ADR europea);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (di seguito: d.lgs. 28/10);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- 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 legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto del Ministro della Giustizia 24 ottobre 2023, n. 150;
- 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 14 luglio 2020, 267/2020/E/com (di seguito: deliberazione 267/2020/E/com);
- la domanda di iscrizione avanzata dall’Organismo di conciliazione paritetica Poste Italiane S.p.A.– Associazioni dei consumatori, prot. Autorità n. 26707 del 15 aprile 2025 (di seguito: domanda prot. 26707/2025).

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 a

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:
 - 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);
 - stabilisce che *“Il Ministero dello Sviluppo Economico (oggi Ministero delle Imprese e del Made in Italy) è designato punto di contatto unico con la Commissione europea”* (articolo 141-*octies*, comma 3, del Codice del consumo), con il compito, fra gli altri, di trasmettere alla Commissione europea medesima l'elenco consolidato degli Organismi ADR, ivi inclusi gli Organismi settoriali di cui agli elenchi delle autorità competenti;
- 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, anche: Elenco ADR 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), nonché previsto l'emanazione di eventuali linee guida applicative;
- l'Autorità, con deliberazione 267/2020/E/com, in vigore dal 17 luglio 2020, ha modificato la Disciplina, con riguardo, fra l'altro, alla modalità di formalizzazione dell'iscrizione degli Organismi nell'Elenco ADR (o di rigetto della domanda) o della sua integrazione (e della eventuale cancellazione dell'Organismo dall'Elenco), stabilendo che il provvedimento conclusivo del relativo procedimento sia adottato dal Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (di seguito: Direzione), sulla base del Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina;

- la Disciplina, tra l'altro, prevede:
 - 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 3.1, che l'Organismo che intende essere iscritto nell'Elenco ADR propone domanda di iscrizione, nella quale fornisce le informazioni previste dall'articolo 141-*nonies*, commi 1 e 3, del Codice del consumo;
 - 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 3, comma 3.3, che alla domanda deve essere allegata copia del regolamento di procedura svolta dall'Organismo che richiede l'iscrizione in elenco e che gli Organismi di cui all'articolo 141-*ter* del Codice del consumo (ossia gli Organismi di conciliazione paritetica) devono anche trasmettere copia del protocollo sottoscritto dalle parti;
 - all'articolo 4, comma 4.1, che la Direzione, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e della Disciplina;
 - all'articolo 4, comma 4.3, che 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;
- l'Elenco ADR è pubblicato sul sito internet dell'Autorità; la Direzione ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero delle Imprese e del Made in Italy quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
- la Direzione 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 continui a soddisfare i requisiti richiesti per l'iscrizione e, in caso di non conformità, provvede alla relativa cancellazione dall'Elenco medesimo.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la domanda prot. 26707/2025, l'Organismo di conciliazione paritetica Poste Italiane S.p.A.– Associazioni dei consumatori, ha richiesto all'Autorità l'iscrizione nell'Elenco ADR per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- l'Organismo di cui al precedente alinea:

- ha attestato il possesso della formazione specifica, di cui all'art. 3, comma 3.2, della Disciplina, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas, da parte dei conciliatori che svolgono l'attività nelle commissioni conciliative paritetiche;
- ha complessivamente attestato quanto richiesto dalla Disciplina ai fini dell'iscrizione nell'Elenco ADR, dimostrando il sostanziale rispetto delle pertinenti prescrizioni del Codice del consumo e allegando la relativa documentazione, inclusi il protocollo d'intesa e il regolamento di procedura di cui all'articolo 3, comma 3.3, della Disciplina medesima.

RITENUTO CHE:

- la domanda prot. 26707/2025, presentata dall'Organismo di conciliazione paritetica Poste Italiane S.p.A.– Associazioni dei consumatori, in base a quanto ivi dal medesimo attestato, sia idonea ai fini dell'iscrizione del predetto Organismo nell'Elenco ADR dell'Autorità, con riferimento alle controversie per i settori dell'energia elettrica e del gas, con decorrenza dalla data di pubblicazione del presente provvedimento

DETERMINA

1. l'iscrizione dell'Organismo di conciliazione paritetica Poste Italiane 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 i settori dell'energia elettrica e del gas, con decorrenza dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

30 aprile 2025

IL DIRETTORE

Rosita Carnevalini