

## **DETERMINAZIONE N. 3/DICU/2025**

### **CANCELLAZIONE DEGLI ORGANISMI BORLAW, SICOME SC E TOTA CONSULTING S.R.L. DALL'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 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 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 10 marzo 2016, 91/2016/E/com (di seguito: deliberazione 91/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 24 marzo 2016, 122/2016/E/com (di seguito: deliberazione 122/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 31 maggio 2016, 279/2016/E/com (di seguito: deliberazione 279/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 30 novembre 2017, 788/2017/E/com (di seguito: deliberazione 788/2017/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2020, 267/2020/E/com (di seguito: deliberazione 267/2020/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti 5/2024 del 26 febbraio 2024 (di seguito: determinazione 5/2024/DICU);
- le comunicazioni della Direzione Consumatori e Utenti, prot. Autorità n. 4910, n. 4913 e n.4919 del 24 gennaio 2025 (di seguito, rispettivamente: comunicazione prot.

4910/2025, comunicazione prot. 4913/2025 e comunicazione prot. 4919/2025); le comunicazioni prot. Autorità n. 20668, n. 20671 e n. 20672, del 25 marzo 2025 (di seguito, rispettivamente: comunicazione prot. 20668/2025, comunicazione prot. 20671/2025 e comunicazione prot. 20672/2025);

- la comunicazione dell’Organismo Sicome sc prot. Autorità n. 57249 del 14 agosto 2025 (di seguito: comunicazione prot. 57249/2025);

#### 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);
- 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;
- in particolare, 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 e soltanto i conciliatori con la specifica formazione possono svolgere l'attività di incaricati della risoluzione delle controversie nei settori in argomento;
  - 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;
  - all'articolo 5, comma 5.1, la Direzione monitora se gli Organismi ADR iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità mantengano i requisiti richiesti dal Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e dalla Disciplina;
  - all'articolo 5, comma 5.4, se su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, ovvero d'ufficio, emerga che un Organismo ADR non soddisfi più i requisiti di cui al Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e alla Disciplina, la Direzione lo contatta per segnalargli tale presunta non conformità, invitandolo a ovviarvi immediatamente; se allo scadere del termine di tre mesi, di cui all'articolo 141-*decies*, comma 4, del Codice del consumo, l'Organismo ADR non soddisfi tali

- requisiti o non fornisca alcun riscontro, la Direzione provvede alla cancellazione dell'organismo in questione dall'Elenco;
- all'articolo 6, comma 6.1, 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 Disciplina;
  - l'attività di vigilanza dell'Autorità sull'Elenco ADR e sugli Organismi iscritti, come anche esplicitato nelle apposite FAQ pubblicate in [www.arera.it](http://www.arera.it):
    - si esplica nel caso di eventuali condotte assunte dall'Organismo iscritto in Elenco contrarie all'impianto normativo e regolatorio in materia di ADR (e ai regolamenti procedurali approvati) e/o nei casi in cui l'Organismo non abbia mantenuto i requisiti previsti per l'iscrizione e/o qualora non abbia adempiuto agli obblighi di rendicontazione delle attività svolte e/o di formazione e aggiornamento dei propri conciliatori;
    - è attuata, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse o d'ufficio, mediante l'analisi delle relazioni di attività e la ricezione degli elenchi dei conciliatori in possesso della formazione specialistica, nonché per mezzo del monitoraggio dei contenuti dei siti web degli Organismi oppure alla luce delle comunicazioni degli Organismi medesimi in merito all'eventuale modifica delle informazioni rese in fase di iscrizione;
    - può culminare, se del caso, nella cancellazione dell'Organismo dall'Elenco, mediante il procedimento di cui al sopra citato articolo 5, comma 5.4, della Disciplina;
  - l'eventuale cancellazione dell'Organismo dall'Elenco ADR dell'Autorità, anche per un solo settore di interesse, non osta alla riproposizione di una nuova domanda di iscrizione, purché l'Organismo medesimo attesti e certifichi il possesso dei requisiti necessari e/o adempia correttamente agli obblighi di rendicontazione sopra citati;
  - 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.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con riferimento all'Organismo Borlaw:
  - è stato iscritto in Elenco ADR con deliberazione 122/2016/E/com, per i settori dell'energia elettrica e del gas, con decorrenza 25 marzo 2016, e, per il settore idrico, con deliberazione 279/2016/E/com, a decorrere dal 31 maggio 2016;
  - nell'ambito dell'attività di monitoraggio di cui all'articolo 5, comma 5.1, della Disciplina, la Direzione, con comunicazione prot. 4910/2025, ha richiesto all'Organismo Borlaw la trasmissione dell'elenco dei conciliatori in possesso di una valida formazione specialistica alla data del 31 dicembre 2024 e della relazione annuale di attività per il medesimo anno. In mancanza di riscontro da parte dell'Organismo Borlaw, la Direzione ha inviato apposito sollecito con comunicazione prot. 20668/2025, anch'esso rimasto senza riscontro;

- pertanto, la Direzione, con comunicazione prot. 33420/2025, ha avviato il procedimento di cancellazione dell'Organismo Borlaw dall'Elenco di cui all'articolo 5, comma 5.4, della Disciplina, contestando all'Organismo il mancato invio di quanto richiesto, necessario ai fini del mantenimento dell'iscrizione in Elenco ADR, mediante la sopracitata comunicazione; allo scadere del termine assegnato, l'Organismo Borlaw non ha dato alcun riscontro;
- l'Organismo Borlaw non ha, dunque, trasmesso le informazioni di cui al combinato degli articoli 141-*quater*, comma 2, del Codice del consumo, e 6, comma 6.1, della Disciplina, in tema di relazione annuale di attività, con riferimento all'anno 2024; tale previsione è funzionale alla verifica del corretto svolgimento delle procedure ai sensi di quanto disposto dal Codice del consumo e dalla Disciplina, nonché al perseguimento delle finalità di trasparenza delle attività degli Organismi iscritti in Elenco;
- inoltre, per quanto concerne il requisito di cui al combinato degli articoli 141-*nonies*, comma 2, del Codice del consumo e 3, comma 3.2, della Disciplina, riguardo alla formazione specialistica per almeno un conciliatore assegnato alle procedure ADR per i settori per i quali l'Organismo Borlaw è iscritto, ad oggi, la stessa risulta scaduta con riferimento a tutti i conciliatori individuati dall'Organismo e per tutti i settori, sulla base di quanto attestato dallo stesso a far data dalla iscrizione in Elenco; la mancanza di almeno un conciliatore in possesso di una valida formazione specialistica per un determinato settore non consente all'Organismo di svolgere procedure ADR per il medesimo settore e, dunque, comporta la cancellazione del medesimo Organismo dall'Elenco;
- con riferimento all'Organismo Sicome sc:
  - è stato iscritto in Elenco ADR con deliberazione 91/2016/E/com, per i settori dell'energia elettrica, gas e idrico, con decorrenza 11 marzo 2016;
  - con determinazione 5/2024, l'Organismo Sicome sc è stato cancellato dall'Elenco degli Organismi ADR dell'Autorità con riferimento al settore idrico, non soddisfacendo più i requisiti di cui al Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e alla Disciplina, con riferimento al possesso di una valida formazione specialistica per almeno un conciliatore assegnato alle procedure ADR per tale settore;
  - nell'ambito dell'attività di monitoraggio di cui all'articolo 5, comma 5.1, della Disciplina, la Direzione, con comunicazione prot. 4913/2025, ha richiesto all'Organismo Sicome sc la trasmissione dell'elenco dei conciliatori in possesso di una valida formazione specialistica alla data del 31 dicembre 2024 e della relazione annuale di attività per il medesimo anno; in mancanza di riscontro da parte dell'Organismo Sicome sc, la Direzione ha inviato apposito sollecito con comunicazione prot. 20671/2025, anch'esso rimasto senza riscontro;
  - pertanto, la Direzione, con comunicazione prot. 33422/2025, ha avviato il procedimento di cancellazione dell'Organismo Sicome sc dall'Elenco di cui all'articolo 5, comma 5.4, della Disciplina, contestando all'Organismo il mancato invio di quanto richiesto, necessario ai fini del mantenimento dell'iscrizione in Elenco ADR, mediante la sopracitata comunicazione;

- l'Organismo Sicome sc, con comunicazione prot. 57249/2025, peraltro successiva allo scadere del suddetto termine trimestrale, ha inviato un riscontro alla Direzione, con il quale tuttavia ha trasmesso documentazione che non risulta adeguata a quanto richiesto, necessario per il mantenimento dell'iscrizione in Elenco ADR dell'Autorità per i settori dell'energia elettrica e del gas, per quanto concerne il requisito della formazione specialistica, aggiornata al 31 dicembre 2024, per almeno un conciliatore assegnato alle procedure ADR per tali settori;
- pertanto, per quanto concerne il requisito di cui al combinato degli articoli 141-*nonies*, comma 2, del Codice del consumo e 3, comma 3.2, della Disciplina, riguardo alla formazione specialistica per almeno un conciliatore assegnato alle procedure ADR per i settori per i quali l'Organismo Sicome sc è iscritto, ad oggi, la stessa risulta scaduta con riferimento a tutti i conciliatori individuati dall'Organismo, sulla base di quanto attestato dallo stesso a far data dalla iscrizione in Elenco; la mancanza di almeno un conciliatore in possesso di una valida formazione specialistica per un determinato settore non consente all'Organismo di svolgere procedure ADR per il medesimo settore e, dunque, comporta la cancellazione del medesimo Organismo dall'Elenco;
- con riferimento all'Organismo Tota Consulting S.r.l.:
  - è stato iscritto in Elenco ADR con deliberazione 788/2017/E/com, per i settori dell'energia elettrica e gas, con decorrenza 1° dicembre 2017;
  - nell'ambito dell'attività di monitoraggio di cui all'articolo 5, comma 5.1, della Disciplina, la Direzione, con comunicazione prot. 4919/2024, ha richiesto all'Organismo Tota Consulting S.r.l. la trasmissione dell'elenco dei conciliatori in possesso di una valida formazione specialistica alla data del 31 dicembre 2024 e della relazione annuale di attività per il medesimo anno. In mancanza di riscontro da parte dell'Organismo Tota Consulting S.r.l., la Direzione ha inviato apposito sollecito con comunicazione prot. 20672/2025, anch'esso rimasto senza riscontro;
  - pertanto, la Direzione, con comunicazione prot. 33425/202, ha avviato il procedimento di cancellazione dell'Organismo Tota Consulting S.r.l. dall'Elenco di cui all'articolo 5, comma 5.4, della Disciplina, contestando all'Organismo il mancato invio di quanto richiesto, necessario ai fini del mantenimento dell'iscrizione in Elenco ADR, mediante la sopracitata comunicazione; allo scadere del termine assegnato, l'Organismo Tota Consulting S.r.l. non ha dato alcun riscontro;
  - l'Organismo Tota Consulting S.r.l. non ha, dunque, trasmesso le informazioni di cui al combinato degli articoli 141-*quater*, comma 2, del Codice del consumo, e 6, comma 6.1, della Disciplina, in tema di relazione annuale di attività, con riferimento all'anno 2024; tale previsione è funzionale alla verifica del corretto svolgimento delle procedure ai sensi di quanto disposto dal Codice del consumo e dalla Disciplina, nonché al perseguimento delle finalità di trasparenza delle attività degli Organismi iscritti in Elenco;
  - inoltre, per quanto concerne il requisito di cui al combinato degli articoli 141-*nonies*, comma 2, del Codice del consumo e 3, comma 3.2, della Disciplina,

riguardo alla formazione specialistica per almeno un conciliatore assegnato alle procedure ADR per i settori per i quali l'Organismo Tota Consulting S.r.l. è iscritto, ad oggi, la stessa risulta scaduta con riferimento a tutti i conciliatori individuati dall'Organismo e per tutti i settori, sulla base di quanto attestato dallo stesso a far data dalla iscrizione in Elenco; la mancanza di almeno un conciliatore in possesso di una valida formazione specialistica per un determinato settore non consente all'Organismo di svolgere procedure ADR per il medesimo settore e, dunque, comporta la cancellazione del medesimo Organismo dall'Elenco

**RITENUTO CHE:**

- gli Organismi Borlaw, Sicome sc e Tota Consulting S.r.l. non soddisfino più i requisiti di cui al Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e alla Disciplina, non avendo fornito alcun riscontro alla Direzione, nel termine di cui all'articolo 5, comma 5.4 della Disciplina;
- sia necessario procedere alla cancellazione degli Organismi Borlaw, Sicome sc e Tota Consulting S.r.l., dall'Elenco ADR dell'Autorità, con efficacia dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
- alla luce di quanto sopra, cessino contestualmente gli effetti delle deliberazioni 91/2016/E/com, 122/2016/E/com, 279/2016/E/com, nonché 788/2017/E/com.

**DETERMINA**

1. la cancellazione degli Organismi Borlaw, Sicome sc e Tota Consulting S.r.l., dall'Elenco ADR dell'Autorità, contestualmente aggiornandolo, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, con decorrenza dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

25 settembre 2025

IL DIRETTORE  
*Rosita Carnevalini*