

DETERMINAZIONE N. 2/DICU/2026

CANCELLAZIONE, CON RIFERIMENTO AL SETTORE GAS, DELL'ORGANISMO ADR ACEA S.P.A. – ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI, 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, del 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 direttiva 2025/2647 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2025 che modifica la direttiva 2013/11/UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, e che modifica le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 a seguito della dismissione della piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online;
- 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 23 febbraio 2017, 78/2017/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 comunicazione dell’Organismo ADR Acea S.p.a. – Associazione dei consumatori, prot. Autorità n. 35948 del 15 maggio 2026 (di seguito: comunicazione prot. 35948/2026).

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, che 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 5.3, che ciascun Organismo può richiedere alla Direzione in qualsiasi momento la cancellazione dall'elenco;
 - all'articolo 5, comma 5.4, che la Direzione verifici, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, ovvero d'ufficio, se l'Organismo continua a soddisfare i requisiti di cui al Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e alla Disciplina, e che, in caso di non conformità, la Direzione provvede alla cancellazione dell'Organismo in questione dall'Elenco;

- l'attività di vigilanza dell'Autorità sull'Elenco ADR e sugli Organismi iscritti, come anche esplicitato nelle apposite FAQ pubblicate in 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 ADR Acea S.p.a. – Associazione dei consumatori:
 - è stato iscritto in Elenco ADR con deliberazione 87/2017/E/com, per i settori dell'energia elettrica, del gas e del settore idrico, con decorrenza dal 24 febbraio 2017;
 - con comunicazione prot. 35948/2026, l'Organismo ADR Acea S.p.a. – Associazione dei consumatori, ha informato la Direzione che, a seguito di un'operazione societaria che ha interessato una delle società aderenti al protocollo di conciliazione paritetica, l'Organismo non svolge, allo stato, attività di conciliazione per il settore del gas.

RITENUTO CHE:

- alla luce di quanto sopra, non ricorrano più i presupposti affinché l'Organismo ADR Acea S.p.a. – Associazione dei consumatori possa mantenere l'iscrizione in Elenco ADR per il settore del gas e sia, pertanto, necessario, anche in una logica di trasparenza e attualità dell'informazione resa ai consumatori mediante tale Elenco, procedere alla cancellazione dell'Organismo medesimo dall'Elenco ADR

dell’Autorità, con riferimento al suddetto settore del gas, con efficacia dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;

- cessino contestualmente gli effetti della deliberazione 78/2017/E/com, con riferimento all’Organismo ADR Acea S.p.a. – Associazione dei consumatori, per la sola parte riguardante l’iscrizione per il settore del gas,

DETERMINA

1. la cancellazione, per il solo settore del gas, dell’Organismo ADR Acea S.p.a. – Associazione dei consumatori, 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.

22 maggio 2026

IL DIRETTORE
Rosita Carnevalini