

**Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, modificato ed integrato con deliberazione 14 luglio 2020, 267/2020/E/com**

**Disciplina per l'attuazione dell'articolo 141-decies del Codice del consumo in merito all'elenco degli organismi ADR dei settori di competenza dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.**

**Articolo 1**  
*Definizioni*

1.1 Ai fini della presente disciplina, si intende per:

- a) “Autorità”, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- b) “Codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, così come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR per i consumatori);
- c) “Direzione”, la Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità;
- d) “elenco”, l’elenco degli organismi ADR, deputati a gestire, nei settori di competenza dell’Autorità, procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell’Unione Europea, istituito dall’Autorità ai sensi dell’articolo 141-decies del Codice del consumo;
- e) “operatore”, l’esercente la vendita e il distributore per i mercati energetici, il gestore del servizio idrico integrato, l’esercente del servizio di telecalore, il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- f) “persona fisica incaricata della risoluzione delle controversie”, la persona fisica o l’organo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti per ciascuna parte, preposto ad aiutare le parti nel ricercare l’accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta;
- g) “regolamento di procedura”, l’atto contenente l’autonoma disciplina della procedura di ciascun organismo.

1.2 Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all’articolo 141 del Codice del consumo.

**Articolo 2**  
*Ambito di applicazione*

2.1 La presente disciplina, ai sensi dell’articolo 141-decies del Codice del consumo, definisce il procedimento per l’iscrizione degli organismi ADR nell’elenco e le modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza dell’elenco medesimo.

- 2.2 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.
- 2.3 Sono fatte salve le disposizioni di regolazione in merito all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale.

### **Articolo 3**

#### *Domanda di iscrizione e modalità di comunicazione*

- 3.1 L'organismo che intende essere iscritto in elenco propone domanda di iscrizione, nella quale fornisce le informazioni previste dall'articolo 141-nonies, commi 1 e 3, del Codice del consumo.
- 3.2 Ai fini dell'iscrizione, l'organismo garantisce e attesta che le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie 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.
- 3.3 Alla domanda deve essere allegata copia del regolamento di procedura svolta dall'organismo che richiede l'iscrizione in elenco, anche ai fini della valutazione di cui all'articolo 2, comma 2.2. Gli organismi di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo devono anche trasmettere copia del protocollo sottoscritto dalle parti.
- 3.4 Le comunicazioni di cui alla presente disciplina devono essere effettuate, a pena di irricevibilità, alla Direzione, a mezzo PEC, protocollo@pec.arera.it, ovvero mediante procedura telematica, ove disponibile.

### **Articolo 4**

#### *Modalità e termini per la valutazione della domanda di iscrizione*

- 4.1 La Direzione, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo e della presente disciplina, tenuto conto degli indirizzi formulati dal tavolo di coordinamento di cui all'articolo 141-octies, comma 3, del Codice del consumo medesimo, anche con riferimento alla durata dell'incarico per il quale sono nominate le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, nonché del principio di tendenziale non onerosità per il consumatore delle procedure ADR, di cui agli articoli 141-bis, comma 4, lettera a) e 141-quater, comma 3, lettera c).
- 4.2 Qualora la domanda risulti incompleta a livello istruttorio, la Direzione ne dà comunicazione all'organismo, invitandolo al perfezionamento e all'integrazione della domanda medesima, che deve avvenire entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorso inutilmente il quale la domanda si intende rinunciata ed è archiviata.
- 4.3 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.

## **Articolo 5**

### *Monitoraggio, aggiornamento e cancellazione degli organismi dall'elenco*

- 5.1 La Direzione monitora se gli organismi ADR presenti in elenco mantengono i requisiti richiesti dal Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo e dalla presente disciplina.
- 5.2 Se le informazioni di cui all'articolo 3 vengono modificate, gli organismi ADR danno tempestiva comunicazione alla Direzione in merito a tali modifiche.
- 5.3 Ciascun organismo ADR può richiedere alla Direzione in qualsiasi momento la cancellazione dall'elenco.
- 5.4 Se, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, ovvero d'ufficio, emerge che un organismo ADR non soddisfa più i requisiti di cui al Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo e alla presente 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 soddisfa tali requisiti o non fornisce alcun riscontro, la Direzione provvede alla cancellazione dell'organismo in questione dall'elenco.

## **Articolo 6**

### *Comunicazione periodica di informazioni*

- 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 presente disciplina.

## **Articolo 7**

### *Organismi iscritti in altri elenchi*

- 7.1 Gli organismi iscritti in elenchi tenuti da altre autorità competenti di cui all'articolo 141-octies, comma 1, del Codice del consumo, che intendono essere iscritti anche nell'elenco, comunicano alla Direzione i riferimenti della precedente iscrizione, unitamente ad una dichiarazione con cui attestano il rispetto di quanto prescritto dall'articolo 2, comma 2.2 e dall'articolo 3, comma 3.2 in tema di svolgimento della propria attività in materia di ADR in uno o più settori di competenza dell'Autorità e di formazione specifica delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie.