

DELIBERAZIONE 7 GIUGNO 2018

315/2018/E/COM

**ISCRIZIONE DELL'ORGANISMO CONCILIAREONLINE.IT/ONLINESCHLICHTER.IT
NELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1022^a riunione del 7 giugno 2018

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi del decreto legge 10 aprile 2018, n. 30;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla “risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) 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 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;
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la domanda di iscrizione effettuata dall'Organismo Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it, prot. Autorità 14391 del 2 maggio 2018, come integrata dalle comunicazioni prot. Autorità 16703 del 24 maggio 2018 e 16864 del 25 maggio 2018 (di seguito: domanda prot. 14391/2018).

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 ad 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 nuova 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 sia 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 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: Elenco ADR dell’Autorità);
 - 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;
- la Disciplina prevede, tra l’altro:
 - 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 dell’Autorità 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 4, comma 4.1, che la Direzione competente, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base degli articoli 141 e ss. del Codice del consumo e della Disciplina e la sottopone all'Autorità;
 - all'articolo 7, comma 7.1, che 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 ADR dell'Autorità, comunicano all'Autorità 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 della Disciplina;
 - l'Autorità ha pubblicato l'Elenco degli Organismi ADR dei settori di competenza sul proprio sito internet e ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
 - l'Autorità 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 dell'Autorità medesima continui a soddisfare i requisiti richiesti per l'iscrizione e, in caso di non conformità, provvede alla relativa cancellazione dall'Elenco.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'Organismo Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it ha inoltrato, all'Autorità, la domanda prot. 14391/2018 al fine di richiedere l'iscrizione nell'Elenco ADR dell'Autorità, per i settori dell'energia elettrica e del gas, ai sensi dell'articolo 7, comma 7.1, della Disciplina;
- l'Organismo di cui al precedente alinea:
 - ha comunicato i riferimenti della precedente iscrizione, datata 5 aprile 2016, nell'elenco degli Organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale di cui all'Allegato A alla deliberazione 661/15/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblicato in www.agcom.it;
 - ha, altresì, attestato il possesso della formazione specifica nei settori dell'energia elettrica e del gas, di cui all'art. 3, comma 3.2, della Disciplina, da parte di un conciliatore incaricato della risoluzione delle controversie nei predetti settori mediante la procedura ADR.

RITENUTO CHE:

- la domanda prot. 14391/2018, presentata dall'Organismo Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it, in base a quanto ivi dal medesimo attestato, nelle more dell'emanazione di eventuali linee guida applicative, sia idonea ai fini dell'iscrizione del predetto Organismo nell'Elenco ADR dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 7, comma 7.1, della Disciplina, con riferimento alle controversie per i settori dell'energia elettrica e del gas, con decorrenza dalla data di pubblicazione del presente provvedimento

DELIBERA

1. l'iscrizione dell'Organismo Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it nell'Elenco ADR dell'Autorità, contestualmente aggiornandolo, ai sensi dell'articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 17 dicembre 2015, 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 dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

7 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni