



Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA
Divisione XI – Politiche e normativa per i consumatori e cooperazione amministrativa europea

TAVOLO DI COORDINAMENTO E INDIRIZZO EX ART. 141 OCTIES, COMMA 3, DEL
DECRETO LEGISLATIVO N. 206 DEL 6 SETTEMBRE 2015

Primi indirizzi relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza ed imparzialità e alla misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR.

I sottoscritti rappresentanti delle autorità componenti il tavolo di coordinamento e indirizzo di cui al comma 3 dell'articolo 141-*octies* del codice del consumo -- in esito alle riunioni tenutesi presso la sede della Direzione generale del mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello sviluppo economico, in via Sallustiana 53, Roma, a conclusione della prima fase dei lavori e del confronto svoltisi anche nel corso delle riunioni tenutesi in data **17 settembre 2015** (convocazione del 10.9.2015, prot. n. 159735), **8 ottobre 2015** (convocazione del 18.9.2015, prot. n. 166895), **29 ottobre 2015** (convocazione del 20.10. 2015 prot. n. 209011) e **19 novembre 2015** (convocazione del 6.11.2015 prot. n. 226813) e **3 dicembre 2015** (convocazione del 26 novembre 2015 prot. n. 257060 del 26 novembre 2015), con la partecipazione delle autorità componenti il tavolo (Ministero dello sviluppo economico, Ministero della Giustizia, Autorità per l'energia elettrica ed il gas ed il sistema idrico, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Banca d'Italia, Commissione nazionale per la società e la borsa), e con il contributo delle ulteriori autorità invitate come uditrici in vista dell'eventuale futuro esercizio di analoghe competenze in materia (Autorità di regolazione dei trasporti ed Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) -- hanno condiviso all'unanimità (salvo che per la diversa posizione manifestata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni relativamente ai criteri di stabilità, che tale autorità ritiene possano essere limitati all'individuazione di una sede stabile) i seguenti primi indirizzi e i criteri per l'attuazione del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130:

Premessa

Il Titolo II *bis* della Parte V del codice del consumo, così come introdotto dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n°130, ai fini del recepimento della direttiva 2013/11/UE, disciplina la costituzione di

organismi ADR che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte tra consumatore e professionista.

Il presente documento contiene ai sensi dell'articolo 141-*octies* di tale decreto, prime indicazioni attuative, nel presupposto che:

- l'entrata in vigore del citato decreto legislativo non preclude l'operatività anche nel settore delle controversie di consumo e sicuramente per le controversie fra imprese/professionisti, di organismi ADR diversi da quelli iscritti negli elenchi ivi previsti;

- ai fini del rispetto degli obblighi derivanti dalla direttiva europea recepita e, soprattutto, al fine di garantire ai consumatori adeguate opportunità di tutela extragiudiziale dei loro diritti ed interessi, occorre pervenire prima possibile ad una sufficiente disponibilità e diffusione quantitativa e qualitativa di organismi ADR conformi, anche assicurando per quanto possibile procedure semplificate per l'iscrizione negli elenchi e la continuità operativa degli organismi ADR che già operano sulla base di riconoscimenti pubblicitici basati sulle precedenti raccomandazioni europee nella stessa materia, che siano sostanzialmente conformi alle nuove disposizioni e si impegnino a rispettare immediatamente i requisiti essenziali ivi previsti completando il loro adeguamento anche formale in tempi congrui e, comunque, entro il termine biennale previsto ai fini dell'autovalutazione di cui all'articolo 141-*nonies*, comma 4, del codice del consumo; restano ferme le specificità del registro degli organismi ADR tenuto dal Ministero della Giustizia, che implica, tenuto conto del numero di organismi di mediazione già iscritti nel registro di cui al decreto legislativo n. 2872010 e della natura anche privatistica dei medesimi, la necessità di una rideterminazione specifica dei nuovi requisiti previsti a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.130/2015 e la verifica del possesso dei medesimi per quegli enti che intendono richiedere l'iscrizione nel nuovo registro di organismi ADR;

- Banca d'Italia e Consob ritengono che la loro competenza debba intendersi limitata esclusivamente ai sistemi di risoluzione stragiudiziale previsti dall'art. 128-bis D.Lgs. 385/93 (ABF) e dall'art. 2 D.Lgs. 179/2007 e fermo restando quanto indicato nella nota n. ⁽¹⁾ di cui al presente documento;

¹ (1) In particolare, la Banca d'Italia e la Consob considerato che le stesse, sulla base del disposto di cui all'art. 141-*octies* comma 1 lett. b) ed e), hanno competenza esclusivamente, rispettivamente, sull'Arbitro Bancario Finanziario (istituito ai sensi dell'art. 128-bis del D.Lgs. 385/1993) e sul sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato ai sensi dell'art. 2 D.Lgs. 179/2007 (così come modificato dal D.Lgs. 130/2015), soprassederanno dall'istituzione formale di un elenco tenuto dalle predette Autorità (in cui verrebbe iscritto soltanto un organismo) in linea con il principio di economicità e di non aggravamento del procedimento amministrativo. Al fine di corrispondere

- il Ministero dello sviluppo economico, in particolare, intende procedere all'iscrizione provvisoria nei propri elenchi di tutti gli organismi ADR attualmente operanti nei propri settori di competenza come definiti all'articolo 141-*octies*, comma 1, lettera g), che risultino sostanzialmente conformi ai requisiti essenziali previsti dal Titolo II bis del citato decreto legislativo e che si impegnino ad applicarne integralmente le prescrizioni (ad esempio quelle in materia di assenza o irrilevanza degli oneri per il consumatore, di esclusione della necessità di assistenza dell'avvocato, ecc.) anche in deroga alle proprie attuali regole statutarie o ai propri regolamenti di conciliazione, ed a risolvere completamente tutte le eventuali residue non conformità entro un termine congruo rispetto a tale iscrizione provvisoria;

- il Ministero dello sviluppo economico intende la propria competenza relativamente all'iscrizione nei propri elenchi di organismi ADR istituiti ai sensi dell'articolo 141-*ter* sulla base di protocolli di conciliazione paritetica, non solo per i settori in cui non esista alcun autorità indipendente di regolazione, ma anche in tutti i casi in cui, pur esistendo un'autorità di regolazione, la stessa non abbia in concreto adottato ed applicato specifiche disposizioni relativamente all'iscrizione di tali organismi e fino all'applicazione di tali eventuali disposizioni regolatorie;

- con riferimento all'apparente contraddittorietà tra l'art.141-bis, comma 1, lett. c), secondo cui: *“è fatto obbligo agli organismi ADR ... di consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica”*; e l'art.141-quater, comma 3, lett.a), secondo cui: *“Le procedura ADR devono rispettare le seguenti prescrizioni: a) essere disponibili e facilmente accessibili online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione”*, il Tavolo di indirizzo e coordinamento, al fine di superare tale apparente incongruenza tra le due citate disposizioni normative, ritiene di interpretare le stesse nel senso che l'organismo ADR, ai sensi dell'art.141-bis, può non prevedere forme di attivazione offline, di cui all'art.141-quater, comma 3, lett. a), quando le stesse non siano compatibili con esigenze della propria organizzazione ritenute essenziali dalla relativa autorità competente ovvero può limitare l'accesso offline alla sola fase di presentazione della domanda ovvero individuare soluzioni alternative di supporto alla trasformazione on-line di domande offline ed all'accesso alle procedure on-line; tale

agli obblighi di segnalazione al MISE, ai sensi dell'art. 141-decies comma 5 D.Lgs. 130/2015 e per la successiva comunicazione da parte del MISE alla UE dell'elenco nazionale degli ADR, le predette Autorità provvederanno al rilascio di una “attestazione” da parte della Banca d'Italia e della Consob, sulla sussistenza in capo ai predetti organismi ADR dei requisiti di qualità previsti dalla Direttiva. Nei siti internet delle predette Autorità (e degli ADR di rispettiva competenza) verrebbe inoltre previsto che l'ABF e il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie della Consob sono sistemi ADR riconosciuti dalla Banca d'Italia e dalla Consob ai fini dell'elenco di cui all'art. 141-decies comma 1 D.Lgs. 130/2015.

interpretazione risponde all'esigenza di rendere coerente la lettura del combinato disposto degli artt.141-bis, comma 1, lett. c) e 141-quater, comma 3, lett. a), eliminando ambiguità ed evitando, almeno in questa prima fase, che l'esigenza di massima tutela del diritto a molteplici modalità di accesso abbia invece l'effetto di ridurre il numero degli organismi disponibili e le stesse opportunità di tutela per i consumatori;

- con riferimento alla previsione di cui all'articolo 141-quater, comma 3, lettera e), secondo le procedure ADR devono di norma concludersi entro 90 giorni decorrenti dalla ricezione del fascicolo completo relativo alla domanda, il Tavolo di coordinamento, ad eccezione del Ministero della Giustizia, ritiene che, salve successive verifiche, per gli organismi ADR che adottano procedure decisorie, al fine di garantire il rispetto del principio del contraddittorio, per "*fascicolo completo*" deve intendersi quello comprensivo delle controdeduzioni alla domanda presentata dal consumatore e delle rispettive repliche delle parti; in tale ipotesi il termine concesso alle parti per la formazione del fascicolo completo non può essere in nessun caso superiore a quello previsto per la durata complessiva della procedura ADR;

- per gli organismi ADR istituiti o gestiti da amministrazioni pubbliche le autorità competenti possono ritenere impliciti alcuni dei requisiti prescritti, in relazione al carattere pubblico dell'organismo;

- ulteriori criteri ed indirizzi applicativi comuni potranno essere adottati alla luce della prima esperienza attuativa e comunque ciascuna autorità potrà applicare criteri più rigorosi o applicare motivate deroghe nel disciplinare gli organismi di propria competenza e l'iscrizione nei propri elenchi.

Indirizzi generali:

Salvo le deroghe di cui in premessa e le specificazioni di cui ai punti seguenti, e fermo restando il rispetto di quanto previsto dal Titolo II-bis del codice del consumo quale criterio minimo generale in assenza di diverse indicazioni, si forniscono i seguenti primi indirizzi circa i criteri generali da seguire ai fini del rispetto dei requisiti ritenuti essenziali in materia di **stabilità, efficienza, trasparenza, imparzialità e misura dell'indennità dovuta da parte del consumatore.**

A) Criteri generali di **stabilità**: l'organismo ADR richiedente l'iscrizione all'elenco deve dimostrare il possesso dei seguenti requisiti:

1) avere la sede legale o comunque la sede di attività nel territorio della Repubblica italiana e disporre di appositi locali destinati allo svolgimento delle attività connesse alla fornitura del servizio;

2) ove si tratti di organismo societario o associativo, essere istituito a tempo indeterminato o per la durata di almeno un anno e, comunque, avere un'organizzazione dotata di relativa stabilità anche nel tempo;

3) dichiarare nello statuto o nell'atto costitutivo o comunque nella domanda di iscrizione e nei relativi allegati che l'organismo si occupa dell'attività di mediazione e conciliazione di cui al Titolo II bis della Parte V del codice del consumo, nonché, eventualmente di altre attività connesse e non incompatibili; non rispondono a tale requisito gli organismi costituiti per una singola controversia;

B) Criteri generali di efficienza: l'organismo ADR richiedente l'iscrizione all'elenco deve

1) disporre di persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie in possesso di requisiti di formazione adeguata e specifica da dimostrare attraverso titoli di studio ed eventuali attestazioni, in base a quanto previsto dalle singole autorità competenti; le singole autorità possono inoltre specificare tali requisiti sia in termini di formazione iniziale che in termini di aggiornamento periodico e formazione continua;

C) Criteri generali di trasparenza ed imparzialità

Nell'ambito dell'attività di iscrizione al proprio elenco, ciascuna Autorità competente dovrà verificare il rispetto delle disposizioni contenute all'art.141-quater, commi 1 e 2, da parte degli organismi ADR facenti richiesta di iscrizione.

Il Tavolo di coordinamento ha inoltre condiviso l'opportunità che le singole autorità competenti individuino i requisiti morali per le persone fisiche responsabili dell'organizzazione degli organismi ADR e per quelle incaricate della risoluzione delle controversie, in modo uniforme e possibilmente mediante rinvio dinamico a quelli previsti ai fini dell'iscrizione negli elenchi degli organismi di mediazione tenuti dal Ministero della giustizia ai sensi dell'articolo 16, commi 2 e 4 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

L'Organismo ADR richiedente l'iscrizione all'elenco deve disciplinare i conflitti di interesse tra le persone fisiche incaricate della risoluzione della controversia e una delle parti richiamando espressamente, nel regolamento della procedura ADR, i principi di cui all'art.141-bis, comma 5.

L'Organismo ADR richiedente l'iscrizione all'elenco deve inoltre stabilire criteri di assegnazione degli incarichi che tengano conto delle specifiche competenze delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie e che, ove possibile, a parità di conoscenze ed esperienza, garantiscano una rotazione nell'assegnazione degli stessi.

Per ciò che concerne la durata sufficiente dell'incarico, di cui all'art. 141-bis, del codice del consumo, al fine di garantire anche l'indipendenza del conciliatore, si indica una durata minima **non inferiore ad un anno** fatta salva la possibilità di revoca per giusta causa.

D) Criteri generali per la determinazione dell'indennità dovuta dal consumatore per il servizio ADR

Il consumatore deve sempre avere facile accesso alla procedura ADR. E' pertanto auspicabile che l'Organismo ADR richiedente l'iscrizione, in conformità a quanto previsto dall'art. 141-*quater* comma 3, lett. c), dichiari di aver adottato procedure ADR gratuite per il consumatore. E' comunque legittima la previsione di un'indennità a carico del consumatore per il servizio ADR purchè si tratti di una somma meramente simbolica, sostanzialmente disgiunta dagli effettivi costi sopportati dall'Organismo per l'attivazione della procedura ADR e tale da non impedire o comunque scoraggiare l'accesso alla procedura medesima. In ragione di ciò e del principio di tendenziale non onerosità per il consumatore, si suggerisce l'adozione di un tariffario per il solo professionista e, al più, un contributo minimo per il consumatore. A tal riguardo, per il solo consumatore, si stabilisce:

- (i) un contributo massimo di euro 30,00 (di cui, eventualmente, il 50% da versare al momento della presentazione della domanda e l'altro 50% in caso di prosecuzione della procedura), comprensivo di iva e spese, per controversie di valore fino ad euro 50.000,00;
- (ii) un contributo massimo di euro 60,00 (di cui, eventualmente, il 50% da versare al momento della presentazione della domanda e l'altro 50% in caso di prosecuzione della procedura), comprensivo di iva e spese, per le controversie di valore superiore ad euro 50.000,00.

E' facoltà degli organismi ADR prevedere la restituzione da parte del professionista del contributo versato dal consumatore nell'ipotesi in cui la procedura ADR si concluda con l'accoglimento totale o parziale della domanda presentata dal consumatore medesimo.

Indirizzi particolari per gli organismi ADR, di cui all'art.141-*ter* (Negoziazioni paritetiche)

In questa fase di prima applicazione della nuova normativa, il Ministero dello sviluppo economico, nella sua qualità di Autorità competente, come già evidenziato in premessa, intende prevedere un'iscrizione provvisoria al proprio elenco degli organismi ADR costituiti sulla base di protocolli di negoziazione paritetica, a semplice domanda (corredata dei necessari impegni di adeguamento) per tutti quegli organismi che hanno già dimostrato in precedenza sufficienti requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, tanto da essere ammessi a beneficiare di un sistema di contributi pubblici a

favore delle associazioni dei consumatori che partecipano alle procedure, erogati attraverso la società in house INVITALIA e posti in parte a carico di un fondo costituito dal Ministero e in parte a carico delle aziende interessate. In tale ambito sono attualmente finanziate le attività relative ai protocolli delle società che operano nel settore telefonico, un protocollo con un operatore nel settore del trasporto ferroviario ed uno nel settore del trasporto aereo, uno nel settore dei servizi postali, uno nel settore dei servizi idrici e uno, non ancora concretamente operativo, per le vendite mediante commercio elettronico.

Quale termine congruo per l'adeguamento completo dei Protocolli e dei regolamenti di conciliazione alle nuove disposizioni, cui sarà condizionata l'iscrizione definitiva nell'elenco, il Ministero intende stabilire un periodo di sei-nove mesi.

Il Ministero contribuisce inoltre a finanziare, mediante le risorse del fondo sanzioni dell'AEEGSI e sulla base di proposte formulate dall'Autorità medesima per i settori dell'energia elettrica, gas e idrico le procedure di conciliazione paritetica con un contributo per i conciliatori delle associazioni che assistono i consumatori in dette procedure. i cui i protocolli di conciliazione hanno dimostrato di essere compatibili con i principi delle raccomandazioni della Commissione europea del 30 marzo 1998 e del 4 aprile 2001 riguardanti i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

L'AEEGSI si riserva di adottare la procedura di iscrizione provvisoria per gli organismi che gestiscono i protocolli di negoziazione paritetica nei settori di competenza.

L'AGCOM si riserva di iscrivere nel proprio elenco di organismi ADR gli organismi derivanti da protocolli di conciliazione paritetica nei propri settori di competenza con conseguente venir meno della competenza residuale ministeriale in materia e dell'iscrizione nell'elenco tenuto dal Ministero dello sviluppo economico.

Il tavolo di coordinamento prende atto dei predetti orientamenti delle autorità competenti.

Ai fini del riconoscimento di siffatti organismi ADR, sia per l'iscrizione di organismi connessi a nuovi protocolli di conciliazione, sia per l'iscrizione definitiva di quelli iscritti in via provvisoria, pur restando certamente possibile che i relativi organismi assumano nel tempo maggiori o diverse caratteristiche di autonoma organizzazione ed indipendenza, il Tavolo di coordinamento conviene che al momento ci si debba attestare come requisiti minimi su tutti quelli prescritti come condizione necessaria e sufficiente per tali specifici organismi dal citato D.lgs n°130/2015. A tal fine si precisa che tale decreto non prescrive che gli stessi siano dotati di personalità giuridica né di soggettività giuridica, ma solo una loro individuazione e organizzazione paritetica (ad esempio come segreteria

del protocollo, comitato di coordinamento e simili) ed una loro sede, anche nell'ambito dell'organizzazione dell'impresa che stipula il protocollo, purché con soluzioni organizzative che garantiscano l'indipendenza delle procedure di conciliazione dalla direzione dell'impresa e con l'individuazione preventiva e la destinazione di risorse adeguate alla gestione delle procedure, senza tuttavia la necessità di un bilancio autonomo o distinto

Resta ferma in ogni caso per le predette procedure di negoziazione paritetica riconosciute come organismi ADR che le stesse devono adottare soluzioni totalmente gratuite per il consumatore.

Per condivisione ed adesione, i partecipanti al tavolo:

Autorità attualmente competenti e componenti necessarie del tavolo	Nome, Cognome e firma rappresentanti (con data di firma)
Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico	Dr. Roberto Malaman <i>Roberto Malaman 22/12/2015</i> Dr.ssa Gabriella Facchetti
Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	Dr. Mario Staderini <i>Mario Staderini 21-12-2015</i> Dr. Enrico Maria Cotugno
Banca d'Italia	Dr.ssa Magda Bianco <i>Magda Bianco 22/12/2015</i> Dr.ssa Margherita Cartechini <i>Margherita Cartechini 22/12/2015</i>
Commissione nazionale per la società e la borsa	Dr.ssa Adriana Rossetti <i>Adriana Rossetti 17/12/2015</i> Dr.ssa Silvia Carbone <i>Silvia Carbone 17/12/2015</i>
Ministero della giustizia	Cons. Giancarlo Triscari <i>Giancarlo Triscari 17/12/2015</i> Dr.ssa Adele Verde
Ministero dello sviluppo economico	Dr. Gianfrancesco Vecchio <i>Gianfrancesco Vecchio 14/12/2015</i> Dr. Vincenzo Maria Di Maro <i>Vincenzo Maria Di Maro 14/12/2015</i>

Roma, li **22 DIC. 2015**
(data dell'ultima firma apposta per condivisione ed adesione)



Per presa visione:

Autorità invitate in vista di eventuale successivo esercizio di competenze in materia	Nome, Cognome e firma rappresentanti (con data di firma)
Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni	Dr. Fausto Parente <i>F. Parente</i> 21/12/2015 Dr. Andrea Venturini <i>Andrea Venturini</i> 21/12/2015 Dr.ssa Sabrina Scarcello
Autorità di regolazione dei trasporti – Ufficio Diritti degli Utenti – Ufficio Affari Istituzionali ed Internazionali	Dr. Vincenzo Accardo <i>V. Accardo</i> 22/1/2016 Dr.ssa Silvia Simone <i>Silvia Simone</i> 22/1/2016... Dr.ssa Gabriella Murolo <i>Gabriella Murolo</i> 27/1/2016

