



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

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il decreto legislativo 6 agosto 2015, n.130, recante “Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla 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)”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il “Codice del consumo”, così come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;

VISTO l’articolo 141-*octies*, comma 1, lett. g), del codice del consumo che designa il Ministero dello sviluppo economico quale autorità competente con riferimento alle negoziazioni paritetiche di cui all’articolo 141-*ter* del codice del consumo relative ai settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni, nonché con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti dalle Camere di commercio ai sensi dell’articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, non rientranti nell’elenco di cui all’articolo 141-*octies*, comma 1, lett. a), del codice del consumo;

VISTO l’articolo 141-*decies* del codice del consumo, che prevede l’istituzione presso le autorità competenti di elenchi degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatore e professionista;

VISTO il combinato disposto dell’articolo 141-*octies*, commi 1 e 3, del codice del consumo, che attribuisce al tavolo di coordinamento e indirizzo la definizione degli indirizzi relativi all’attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza e imparzialità, e alla misura dell’indennità dovuta per il servizio prestato agli organismi ADR;

TENUTO CONTO dell’urgenza di provvedere e dello stato di elaborazione dell’atto recante “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”, in corso di perfezionamento con la sottoscrizione dei rappresentanti del citato tavolo di coordinamento e indirizzo, nonché del confronto svoltosi in tale sede;

CONSIDERATO che il Ministero dello sviluppo economico intende assicurare una diffusione quantitativa e qualitativa di organismi ADR conformi al citato decreto legislativo n. 130/2015, anche assicurando, per quanto possibile, procedure semplificate per l'iscrizione negli elenchi e la continuità operativa degli organismi ADR già attivi con risultati oggetto di riconoscimenti in sede amministrativa, 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 ed a completare 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;

CONSIDERATO che il Ministero dello sviluppo economico, nella sua qualità di autorità competente, intende prevedere un'iscrizione provvisoria a semplice domanda (corredata dei necessari impegni di adeguamento) per tutti quegli organismi ADR che essendo già costituiti sulla base di protocolli di negoziazione paritetica, 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 l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa s.p.a. (INVITALIA) e posti in parte a carico di un fondo costituito dal Ministero e in parte a carico delle aziende interessate;

CONSIDERATO che il Ministero dello sviluppo economico, nella sua qualità di autorità competente intende prevedere un'iscrizione provvisoria previa domanda corredata di dichiarazione relativa alla propria operatività e sostanziale conformità e dei necessari impegni di completo adeguamento, anche per gli organismi di conciliazione istituiti dalle camere di commercio e già operativi ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti;

DECRETA

Articolo 1

Elenco organismi ADR

1. Presso il Ministero dello sviluppo economico, Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica (di seguito denominata Direzione generale), è istituito, mediante pubblicazione sul sito internet istituzionale, l'elenco online degli organismi ADR (di seguito denominato elenco) di cui all'art. 141-*decies* del codice del consumo per i quali è competente il medesimo Ministero ai sensi

dell'articolo 141-*octies*, comma 1, lett. *g*), del medesimo codice, articolato nelle due sezioni di cui al comma 3, lettera *a*) e *b*).

2. La Direzione generale cura la tenuta dell'elenco, esegue l'istruttoria delle domande ed effettua gli eventuali controlli per la verifica del possesso, da parte degli organismi ADR, dei requisiti dichiarati in conformità a quelli previsti nelle pertinenti disposizioni della Parte V – Titolo II *bis* del codice del consumo.
3. Possono presentare domanda di iscrizione all'elenco:
 - a) gli organismi ADR istituiti, ai sensi dell'articolo 141-*ter*, sulla base di protocolli di negoziazione paritetica, non solo per i settori in cui non esista alcuna 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; nell'ipotesi in cui un'autorità indipendente di regolazione, con proprio provvedimento, decida di iscrivere nel proprio elenco gli organismi ADR istituiti ai sensi della presente lettera a), la Direzione generale procederà alla conseguente cancellazione dal proprio elenco di tali organismi ADR;
 - b) gli organismi di conciliazione istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera *g*) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, non rientranti nel registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28, tenuto dal Ministero della Giustizia e nell'apposito elenco da istituirsi da parte del medesimo Ministero ai sensi dell'articolo 141-*decies* e 141-*octies*, comma 1, lett. *g*) del codice del consumo per i quali è competente il medesimo Ministero ai sensi dell'articolo.

Articolo 2

Requisiti e condizioni da dichiarare da parte dell'organismo ai fini dell'iscrizione

1. Fermo restando quanto previsto dalla Parte V – Titolo II-*bis* del codice del consumo, e fatto salvo quanto precisato ai commi 3 e 4 del presente articolo, l'organismo ADR richiedente l'iscrizione all'elenco deve:
 - a) 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;

b) 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, secondo le specificazioni che potranno essere fornite con successivo analogo decreto e, fino ad allora e comunque in fase di prima applicazione, secondo criteri definiti ed evidenziati preventivamente dall'organismo stesso sia in termini di formazione iniziale che in termini di aggiornamento periodico e formazione continua;

c) 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 e rispettare le disposizioni contenute all'articolo 141-*quater*, commi 1 e 2;

d) 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.

2. Le persone fisiche responsabili dell'organizzazione degli organismi ADR nonché quelle incaricate della risoluzione delle controversie, devono essere in possesso dei medesimi requisiti morali 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.
3. Gli organismi ADR di cui all'articolo 1, comma 3, lettera a), istituiti sulla base di protocolli di negoziazione paritetica, devono:
 - a) al fine di garantire l'indipendenza del conciliatore, conferire ai conciliatori incarichi di durata di almeno tre anni, fatta salva la risoluzione consensuale o la revoca per giusta causa;
 - b) adottare soluzioni totalmente gratuite per il consumatore;
 - c) ove non abbiano personalità o soggettività giuridica distinte dall'impresa o dall'associazione che sottoscrive il relativo protocollo, avere una organizzazione paritetica del proprio comitato o organo di garanzia o segreteria del protocollo, una loro sede, anche nell'ambito dell'organizzazione dell'impresa o dell'associazione che stipula il protocollo, purché con soluzioni organizzative che garantiscano l'indipendenza delle procedure di conciliazione dalla direzione dell'impresa, nonché con l'individuazione preventiva e la destinazione di risorse adeguate alla gestione delle procedure, senza tuttavia la necessità di un bilancio autonomo e distinto.

4. Gli organismi ADR di cui all'articolo 1, comma 3, lettera b), istituiti dalle camere di commercio, devono:
 - a) al fine di garantire l'indipendenza del conciliatore, conferire ai conciliatori incarichi di durata minima non inferiore ad un anno, fatta salva la risoluzione consensuale o la revoca per giusta causa;
 - b) prevedere per il consumatore un contributo massimo, comprensivo di iva e spese, non superiore ad euro 30,00, per controversie di valore fino ad euro 50.000,00, e non superiore ad euro 60,00, per controversie di valore superiore ad euro 50.000,00.
5. I requisiti e le condizioni per l'iscrizione degli organismi fissati dal presente articolo possono essere aggiornati alla luce dell'esperienza applicativa con successivi analoghi decreti e sono automaticamente integrati ed aggiornati mediante rinvio dinamico ai pertinenti documenti man mano adottati dal tavolo di coordinamento ed indirizzo costituito dalle autorità competenti, ai sensi dell'articolo 141-*octies*, commi 1 e 3, del codice del consumo, relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza e imparzialità, e alla misura massima dell'indennità dovuta da parte dei consumatori agli organismi ADR per il servizio prestato dagli stessi organismi.

Articolo 3

Procedura di iscrizione all'elenco

1. La domanda di iscrizione all'elenco è sottoscritta con firma digitale dal rappresentante legale, o suo delegato, di uno dei soggetti firmatari del relativo protocollo di intesa, anche in nome e per conto degli altri soggetti firmatari, per gli organismi di negoziazione paritetica di cui all'articolo 1, comma 3, lettera a), ovvero dal dirigente competente, per gli organismi di cui all'articolo 1, comma 3, lettera b), istituiti da camere di commercio.
2. La domanda di cui al comma 1 è redatta a schema libero, almeno fino alla pubblicazione di eventuali schemi di domanda sul sito internet del Ministero, e deve contenere in modo specifico, dettagliato ed articolato tutte le indicazioni e dichiarazioni previste dall'articolo 141-*nonies*, comma 1, del codice del consumo nonché quelle relative al possesso degli ulteriori specifici requisiti previsti o richiamati dal presente decreto.
3. La domanda deve essere trasmessa a mezzo di posta elettronica certificata all'indirizzo dgmccvnt.div11@pec.mise.gov.it ed essere corredata dai seguenti documenti o dichiarazioni, ove tali dichiarazioni non siano già incluse nel corpo della domanda:
 - a) dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, resa ai sensi dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445, con la quale il

medesimo soggetto che ha sottoscritto la domanda attesta che l'organismo rispetta le pertinenti prescrizioni indicate di cui agli articoli 141-*bis*, 141-*ter* e 141-*quater* del codice del consumo;

b) dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, resa ai sensi dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445, con la quale il legale rappresentante p.t. dell'organismo ADR, o chi ne fa le veci, dichiara il possesso dei requisiti di stabilità, efficienza e imparzialità nonché il rispetto, per il solo consumatore, del principio di tendenziale non onerosità del servizio, indicati dal comma 1 dell'art. 141-*decies* del codice del consumo.

c) copia del regolamento dell'organismo ADR contenente, tra l'altro:

(i) una dettagliata descrizione della propria struttura organizzativa; nell'ipotesi di organismo ADR costituito ai sensi dell'art. 141-*ter*, comma 1, lett. e), del codice del consumo, la descrizione della struttura organizzativa deve riferirsi anche alla composizione dell'organo paritetico di garanzia nonché alla procedura adottata per la nomina dei suoi membri

(ii) l'indicazione dei settori di competenza;

(iii) la disciplina delle procedure ADR adottate;

(iv) la procedura adottata per la nomina dei conciliatori, distinguendo eventualmente, per le negoziazioni paritetiche, le procedure di nomina in rappresentanza del professionista e del consumatore.

4. Per i soli organismi ADR che svolgono le negoziazioni paritetiche la domanda di iscrizione all'elenco deve essere corredata anche:

(v) della copia del protocollo d'intesa di cui all'art.141-*ter*, comma 2, del codice del consumo;

(vi) della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n.445, con la quale il medesimo soggetto che sottoscrive la domanda dichiara che le negoziazioni paritetiche svolte sono gratuite per il consumatore.

5. Le copie digitali dei documenti analogici allegati alla domanda, devono essere munite di firma digitale del medesimo soggetto che sottoscrive la domanda. Con l'apposizione della firma digitale tale soggetto attesta la conformità della copia digitale allegata alla domanda al documento analogico in suo possesso. La Direzione generale può in ogni momento richiedere l'esibizione dell'originale analogico del documento depositato in formato digitale. Le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente

della Repubblica 28 dicembre 2000 n.445, devono essere sottoscritte con firma digitale del dichiarante.

6. La Direzione generale conclude l'istruttoria entro trenta giorni dalla data di ricevimento della domanda completa. Qualora la Direzione generale richieda notizie o documenti all'organismo ADR, il termine di trenta giorni per concludere l'istruttoria è interrotto e ricomincia a decorrere, per una sola volta, dal momento della ricezione di quanto richiesto.
7. Entro il termine di quindici giorni dal completamento dell'istruttoria, è comunicato all'organismo ADR il provvedimento finale.

Articolo 4

Iscrizione provvisoria all'elenco

1. In sede di prima applicazione sono iscritti transitoriamente all'elenco a semplice presentazione di domanda con le informazioni e dichiarazioni minime essenziali:
 - a) gli organismi ADR che essendo già costituiti sulla base di protocolli di negoziazione paritetica, 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 l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa s.p.a. (INVITALIA) e posti in parte a carico di un fondo costituito dal Ministero e in parte a carico delle aziende interessate;
 - b) gli organismi di conciliazione istituiti dalle Camere di commercio ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993 n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, anche nelle more dell'istituzione dell'apposito elenco da parte del Ministero della Giustizia e dell'eventuale iscrizione nello stesso, che con apposita relazione sintetica documentino di aver già svolto attività di conciliazione per controversie di consumo e di possedere requisiti minimi essenziali di stabilità, efficienza, imparzialità; tali requisiti essenziali sono comunque riconosciuti a quegli organismi delle Camere di commercio già iscritti nel registro degli organismi di media conciliazione tenuto dal Ministero della giustizia che, in assenza della specifica sezione, hanno operato o intendono operare anche nel settore del consumo e si impegnino a svolgere tale attività con onere minimo al carico del consumatore e senza obbligo di assistenza legale.
2. La domanda di iscrizione provvisoria, redatta a schema libero e sottoscritta e presentata con le medesime modalità previste all'articolo 3 e senza la necessità della sottoscrizione con

firma digitale, deve contenere i necessari impegni di adeguamento a tutte le prescrizioni previste dalla Parte V Titoli II-*bis* del codice del consumo, nonché dal presente decreto.

3. Fatto salvo quanto previsto dal comma 1, lettera b, del presente articolo, l'iscrizione provvisoria all'elenco è valida al massimo fino al 30 settembre 2016. Decorsa tale data, l'organismo ADR iscritto provvisoriamente viene cancellato dall'elenco qualora non abbia dimostrato di essersi adeguato alle prescrizioni previste dalla Parte V – Titolo II *bis* del codice del consumo secondo le modalità ordinarie di iscrizione di cui all'articolo 3.

Il presente decreto sarà pubblicato sul sito internet del Ministero dello sviluppo economico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69.

Roma, li **21 DIC.** 2015

IL DIRETTORE GENERALE
Gianfrancesco Vecchio

