

GUIDA PRATICA ALLE ADR *(Alternative Dispute Resolution)*

L'ADR (*Alternative Dispute Resolution*) è una procedura di risoluzione alternativa delle controversie che consente di offrire una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese.

Il provvedimento che introduce in Italia una nuova disciplina delle procedure ADR è il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che ha recepito la direttiva ADR per i consumatori 2013/11/UE.

Cosa sono le ADR?

Con la sigla *Alternative Dispute Resolution* (ADR) si indicano le procedure che si attivano per risolvere le controversie tra consumatori e imprese su contratti di vendita di beni e servizi.

I vantaggi delle ADR consistono nella veloce ed efficace soluzione dei conflitti di consumo e nello snellimento del carico giudiziario dal momento che si procede per vie “alternative” senza ricorrere al giudice. Inoltre si evita che i consumatori, scoraggiati dai costi e dalla durata del procedimento giudiziario, rinuncino alla tutela dei propri diritti.

Consumatori e imprese hanno così l’opportunità di risolvere le controversie riguardo a contratti di vendita o prestazioni di servizi attraverso un organismo ADR sull’operato del quale vigila un’ autorità competente.

Cos’è un organismo ADR?

È un organismo pubblico o privato istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR. È iscritto in un apposito elenco (previsto dall'articolo 141-decies del Codice del consumo) tenuto dall'autorità di competenza. Gli organismi ADR costituiscono così il punto centrale del buon funzionamento dello strumento.

Elenco organismi ADR

Il Ministero dello sviluppo economico, ai sensi del codice del consumo, cura l'elenco articolato nelle due sezioni seguenti.

Organismi che operano mediante negoziazioni paritetiche

Sezione dedicata agli organismi ADR che svolgono negoziazioni paritetiche di cui all'articolo 141-ter, sulla base di protocolli di conciliazione paritetica, per i settori in cui non esista alcun autorità indipendente di regolazione e per quelli in cui, pur esistendo un'autorità di regolazione, la stessa non abbia in concreto adottato ed applicato specifiche disposizioni relativamente all'iscrizione di tale tipologia di organismi e, pertanto, in quest'ultimo caso, solo transitoriamente fino all'applicazione di tali eventuali disposizioni regolatorie.

Organismi costituiti dalle Camere di commercio

Sezione dedicata 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 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.

Conciliazioni paritetiche

Prima del debutto delle ADR erano soprattutto le conciliazioni paritetiche a costituire in Italia lo strumento di composizione extragiudiziale delle controversie. La realizzazione delle stesse avveniva sulla base di protocolli d'intesa stipulati tra le Associazioni dei consumatori più rappresentative e le Aziende che vi aderivano.

Con la nuova normativa anche le Negoziazioni paritetiche trovano una loro collocazione precisa e regolamentata: vengono infatti conglobate e valorizzate come vere e proprie procedure ADR.

LE ADR NEL SETTORE ENERGIA

Negli ultimi anni particolare rilievo hanno avuto i contenziosi tra operatori e consumatori nel campo dell'energia. Le controversie relative a luce e gas hanno subito una notevole aumento che non accenna diminuire. Anche per questo le conciliazioni in questo ambito stanno crescendo di numero e sono sempre più presidiate sia dall'Autorità che dalle associazioni dei consumatori.

Il Servizio Conciliazione

Il 5 maggio 2016, con la delibera 209/2016/E/com l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) già Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo

Integrato Conciliazione (TICO). Il provvedimento disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, prosumer o utenti finali e operatori o gestori. L'ARERA con la delibera 620/2015/E/com ha, pertanto, istituito l'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo. Il suddetto elenco aggiornato è disponibile sul sito www.arera.it nella pagina dedicata al servizio di conciliazione.

Dall'1 gennaio 2017 il cliente finale di energia elettrica e di gas e il prosumer possono quindi tentare di risolvere la controversia insorta con il proprio operatore utilizzando la conciliazione, che diventa una tappa necessaria prima di rivolgersi al giudice.

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo. Il Servizio Conciliazione è disponibile anche per i prosumer (produttori e consumatori di energia elettrica) per le eventuali controversie con gli operatori e il GSE. Tutti gli operatori, venditori o distributori, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità. Il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal prosumer se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato.

Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria.

L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi ADR e ODR europei in materia di consumo.

In alternativa al Servizio Conciliazione, è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie nei settori dell'energia, presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (per i clienti domestici), tra cui organismi che offrono procedure di negoziazione paritetica realizzate sulla base di accordi fra operatori e Associazioni dei consumatori, e presso le Camere di Commercio che hanno aderito

Normativa

- Direttiva 2013/11/UE
- Decreto legislativo n. 130/2015
- Deliberazione 522/2015/E/com