



# *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 -

## **TRASMISSIONE A MEZZO PEC**

**e posta elettronica ordinaria**

**e/o comunicazione mediante**

**pubblicazione sul sito internet**

**[www.mise.gov.it](http://www.mise.gov.it)**

*Ministero dello Sviluppo Economico*

AOO\_Politiche industriali e Tutela

Struttura: DGMCCVNT

**REGISTRO UFFICIALE**

Prot. n. 0279432 - 21/12/2015 - USCITA

A TUTTE LE CAMERE DI COMMERCIO

A TUTTE LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI ISCRITTE  
ALL' ELENCO DI CUI ALL' ART. 137 DEL CODICE DEL CONSUMO

A TUTTE LE ASSOCIAZIONI DI PROFESSIONISTI (IMPRESE)  
INTERESSATE ALLA COSTITUZIONE DI ORGANISMI ADR DI CUI  
ALL' ART. 141-TER DEL CODICE DEL CONSUMO

*e, per conoscenza:*

ALL'UFFICIO DI GABINETTO

ALLA SEGRETERIA DEL SOTTOSEGRETARIO DI STATO  
SEN. SIMONA VICARI

ALLE AUTORITÀ DI CUI ALL' ART. 141-DECIES DEL CODICE DEL  
CONSUMO

ALL' AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

ALL' UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO  
(UNIONCAMERE)



ALL'AGENZIA NAZIONALE PER L'ATTRAZIONE DEGLI  
INVESTIMENTI E LO SVILUPPO D'IMPRESA S.P.A. (INVITALIA)

ALLE IMPRESE ED ASSOCIAZIONI FIRMATARIE DI PROTOCOLLI DI  
CONCILIAZIONE GIÀ OGGETTO DI INIZIATIVE DI PROMOZIONE DEL  
MISE GESTITE DA INVITALIA:

- ACQUEDOTTO PUGLIESE
- ALITALIA
- CONSORZIO NETCOMM
- FASTWEB S.P.A.
- H3G S.P.A.
- POSTE ITALIANE S.P.A.
- TELECOM ITALIA S.P.A.
- TRENITALIA S.P.A.
- VODAFONE OMNITEL B.V.
- WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.

**OGGETTO: Iscrizione degli organismi ADR agli elenchi di cui all'articolo 141-*decies* del Codice del consumo e prime indicazioni operative relative agli elenchi tenuti dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell'articolo 141-*octies*, comma 1, lett. g), del codice del consumo.**

Con il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di recepimento della direttiva 2013/11/UE) è stata introdotta nel codice del consumo (Parte V – Titolo II bis), novellando a tal fine il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, una normativa disciplinante, tra l'altro, l'istituzione di elenchi finalizzati all'iscrizione di particolari organismi ADR innanzi ai quali è possibile risolvere, su base volontaria e stragiudiziale, le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatore e professionista relativamente a contratti di vendita di beni o servizi.

Al riguardo si ritiene opportuno fornire con la presente lettera circolare una sintetica informazione circa i primi adempimenti attuativi rispetto ai quali il Ministero dello sviluppo



economico ha un ruolo di coordinamento operativo assieme alle altre autorità competenti ovvero è direttamente competente.

1. Presso il Ministero dello sviluppo economico ha operato, a partire dal 17 settembre il tavolo di coordinamento e di indirizzo di cui al comma 3 dell'articolo 141-*octies* del codice del consumo, costituito dai rappresentanti delle autorità competenti in materia di organismi ADR (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).

In esito alle riunioni tenutesi presso la sede di questa Direzione generale è stato elaborato un documento contenente primi indirizzi e i criteri per l'attuazione del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, sul quale è attualmente in corso di completamento la raccolta della formale sottoscrizione dei predetti rappresentanti anche ai fini della definitiva conferma della sua condivisione.

Considerata l'urgenza di procedere alla prima attuazione delle richiamate innovazioni normative in materia di ADR e di fornire a tal fine ogni utile informazione a tutti i soggetti interessati, ferma restando la riserva di dare in seguito formale notizia della definizione del predetto documento mediante la sua pubblicazione sul sito internet istituzionale del Ministero nella sua versione definitiva completa delle firme di condivisione o presa d'atto di tutte le autorità competenti, si ritiene opportuno anticiparne in allegato il contenuto (allegato 1), in quanto già fatto comunque proprio da questa Direzione ai fini degli adempimenti di propria competenza di cui al punto 2 della presente lettera circolare.

2. Il Ministero dello sviluppo economico, ai sensi dell'articolo 141-*octies*, comma 1, lettera g) del codice del consumo, quale autorità competente, cura l'elenco:

- a) degli 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 alcuna 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;

- b) degli 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.

Questa Direzione generale con l'unito decreto direttoriale in pari data (allegato 2) ha formalmente istituito tali elenchi ed ha adottato le prime indicazioni operative in merito.

Nel rinviare al contenuto del medesimo provvedimento quanto alle modalità per l'iscrizione nei predetti elenchi e nel far riserva di ulteriori comunicazioni man mano che tali modalità saranno integrate e meglio definite, si evidenzia che il provvedimento in questione per gli organismi che già operano in conformità alle precedenti raccomandazioni europee nella medesima materia e che hanno già ricevuto in sede amministrativa una qualche forma di verifica, validazione e sostegno, ha previsto particolari modalità semplificate di iscrizione transitoria, al fine di garantire continuità al servizio che gli stessi offrono ai consumatori e di consentire di comunicare in tempo utile le prime concrete iniziative attuative della nuova disciplina ai servizi della Commissione europea.

Si auspica che le Camere di commercio e le associazioni dei consumatori, nonché le singole imprese cui la presente lettera circolare è specificamente indirizzata per conoscenza proprio con tale finalità, vogliano utilizzare prima possibile tale opportunità e contribuire in tal modo all'immediato avvio dell'attuazione della nuova disciplina in materia di ADR.

IL DIRETTORE GENERALE

(*Gianfrancesco Vecchio*)



# 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

## ALLEGATO 1

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 pubblicitari 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;

---

<sup>1</sup> (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 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;

- 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 procedure 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:

I) 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.



# 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

## ALLEGATO 2

### 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 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; 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 rappresentate 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](mailto: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*

