

Relazione ADR ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 6, della direttiva 2013/11/UE

Relazione ADR **ITALIA**



Il sondaggio è gestito dalla Commissione europea per aiutare le autorità competenti degli Stati membri a preparare le relazioni in conformità all'articolo 20, paragrafo 6, della direttiva 2013/11/UE sull'ADR per i consumatori. Si prega di compilare e trasmettere il questionario entro il 9 luglio 2018.

SEZIONE 1: INTRODUZIONE

1. Qual è il nome della sua organizzazione?

Ministero Sviluppo Economico (MiSE)

2. In quale Stato membro ha sede la sua organizzazione?

Italia

3. La sua organizzazione è:

L'unica autorità competente del suo Stato membro

L'autorità competente designata come unico punto di contatto nel suo Stato membro (lo Stato membro ha designato più di un'autorità competente in conformità alla direttiva 2013/11/UE)

4. Quante autorità competenti operano nel suo Stato membro (inclusa la sua)?

Il provvedimento normativo con cui l'Italia ha introdotto la nuova disciplina delle procedure "ADR consumo" è il **decreto legislativo n. 130 del 6 agosto 2015**, con il quale viene recepita la direttiva 2013/11/UE e, conseguentemente, vengono apportate le modifiche necessarie al Codice del consumo (*Decreto legislativo, 06/09/2005 n°206*). Il decreto legislativo n. 130/2015 stabilisce i requisiti minimi, relativi all'organizzazione ed al funzionamento, che gli organismi ADR devono possedere per garantire procedure quanto più uniformi,

indipendenti, accessibili, trasparenti, efficaci, eque e a costi ridotti. Il 141-octies del Codice del consumo, inoltre, indica sei Autorità indipendenti nazionali competenti in specifici settori, e cioè:

- **il Ministero della Giustizia** con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del d.lgs. n. 28/2010;
- **la Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB)**, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che coinvolgono risparmiatori e investitori (articolo 2 del decreto legislativo 179/2007);
- **l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (ARERA)**, per il settore di competenza;
- **l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM)**, per il settore di competenza;
- **la Banca d'Italia**, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128 -bis del d.lgs. n. 385/1993 (T.U.B.);
- **il Ministero dello Sviluppo economico**, con riferimento alle negoziazioni paritetiche relative ai settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni e con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti presso le Camere di commercio, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti (non rientranti nell'elenco del Ministero della Giustizia (art. 141-octies, comma 1, lett. a), del Codice del consumo).

Alla lettera f) del su citato articolo, viene prevista la possibilità che "altre autorità amministrative indipendenti di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze», possano istituire degli elenchi".

5. Descrivere brevemente il rapporto con le altre autorità competenti nel suo Stato membro e come ha raccolto informazioni dalle autorità competenti per la relazione.

Il MiSE si relaziona con le altre autorità competenti attraverso:

- ***il Tavolo di Coordinamento e di indirizzo*** (Codice del consumo, art. 141-octies, comma 3) istituito presso il MiSE. Ad esso partecipano, con un proprio rappresentante, le sei Autorità competenti (indicate all'art.141-octies del Codice del consumo) mentre il Ministero dello Sviluppo Economico ha anche il compito ulteriore di *convocazione e di raccordo del Tavolo*.
Principale obiettivo del Tavolo è di definire linee comuni, in particolare, su: gli indirizzi relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti; i criteri generali di trasparenza e di imparzialità degli organismi ADR; la misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR.
Il Tavolo si è riunito, in prima seduta, nel secondo semestre 2015, a seguito del recepimento, nell'ordinamento italiano, della direttiva 2013/11/UE.
Al Tavolo hanno partecipato le sei Autorità competenti ed, in aggiunta, altre autorità, in qualità di uditrici, in previsione di un futuro loro impegno nell'"ADR consumo" e cioè: l'Autorità di regolazione dei trasporti e l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS).
Il Tavolo ha stabilito la necessità di garantire uno *standard qualitativo* ed una *diffusione quantitativa*, sull'intero territorio nazionale, degli organismi ADR consumo, in particolare, attraverso:
• la definizione di procedure semplificate per l'iscrizione negli elenchi delle rispettive Autorità,

la continuità operativa degli organismi ADR già attivi in virtù di precedenti norme europee in materia purché in presenza del necessario aggiornamento alle nuove disposizioni sull'ADR Consumo. L'adeguamento procedurale ed il rispetto dei requisiti richiesti deve, tuttavia, avvenire in tempi congrui e, comunque, entro due anni dall'iscrizione nell'elenco di una autorità (art. 141-nonies, comma 4, del Codice del consumo). Dal secondo anno di iscrizione in un elenco gli Organismi ADR devono trasmettere, alla propria autorità competente, una relazione sull'attività svolta.

Il Tavolo ha fissato anche i criteri generali per la determinazione dell'indennità dovuta dal consumatore per il servizio ADR (con esclusione delle **procedure di negoziazione paritetiche in cui vige la totale gratuità per il consumatore**):

- (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.

Gli Organismi ADR possono 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.

- **Punto di contatto nazionale.** Ogni autorità competente notifica la costituzione del proprio elenco e ogni ulteriore aggiornamento, al Ministero dello Sviluppo Economico, il quale, **unico punto di contatto nazionale** per la Commissione europea (CE), provvede a darne comunicazione a quest'ultima competente per l'iscrizione alla **piattaforma ODR**. L'articolo 141-decies del Codice del consumo prevede, infatti, l'istituzione, presso le autorità competenti, di elenchi degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatore e professionista, e la competenza delle autorità, anche in base a propri provvedimenti, nella tenuta dell'elenco e nella definizione delle modalità di iscrizione degli organismi ADR. **A giugno 2018 risultano iscritti, nella piattaforma ODR, 47 Organismi ADR italiani**
- **Relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli Organismi ADR in Italia.** Il MiSE, entro il 9 luglio 2018 e successivamente ogni 4 anni, in collaborazione con le autorità competenti, elabora la relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli Organismi ADR in Italia (art 141-decies comma 8, del Codice del consumo). A Gennaio 2018, il Ministero dello Sviluppo Economico ha, pertanto, inviato una comunicazione formale alle cinque Autorità nazionali ed agli Organismi ADR iscritti nel proprio elenco (cioè: gli organismi operanti mediante la negoziazione paritetiche e presso le Camere di commercio) con la richiesta di ricevere, entro il mese di febbraio u.s., le informazioni utili alla predisposizione della relazione stessa.

SEZIONE 2. ATTIVITÀ ADR

La presente sezione riguarda le attività di competenza delle singole autorità competenti nel suo Stato membro. Se in uno Stato membro vi è più di un'autorità competente, si prega di compilare questa sezione separatamente per ciascuna

autorità competente. È possibile aggiungere un'altra autorità competente alla fine di ogni sezione.

Autorità competente 1

1. Nome dell'autorità competente

Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE)- Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica - Divisione XI "Politiche e normativa per i consumatori"

2. Data in cui ha iniziato a operare come autorità competente

21.12.2015

3. Definire il suo ambito di competenza (ad esempio per settore di attività)

Il MISE ha la competenza per:

- ✓ **gli Organismi di negoziazione paritetiche** (articolo 141-ter del Codice del Consumo) attivi nei settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni sull'ADR Consumo. Il Parlamento Europeo già nella propria risoluzione del 25 ottobre 2011, sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare (2011/2117(INI)), richiamò l'attenzione *"sulla conciliazione paritetica italiana, quale esempio di migliore prassi, basata su un protocollo stipulato e sottoscritto dall'azienda e dalle associazioni dei consumatori, in cui l'azienda si impegna in anticipo a ricorrere all'ADR per risolvere le eventuali controversie che possono sorgere nei settori contemplati dal protocollo"*;
- ✓ **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

Pagina dedicata: <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie>

4. Descrivere la procedura di certificazione di tale autorità competente per diventare un organismo notificato ADR.

Per diventare Organismo ADR iscritto nell'elenco MiSE, l'Organo richiedente deve tener conto di quanto stabilito dal Codice del consumo e di quanto indicato nel Decreto direttoriale del Ministero del 21 dicembre 2015. In particolare:

- ✓ avere la sede legale o comunque la sede di attività nel territorio della Repubblica italiana;
 - ✓ disporre di appositi locali destinati allo svolgimento delle attività connesse alla fornitura del servizio;
 - ✓ 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 decreto o comunque secondo criteri definiti dall'organismo stesso in termini di formazione iniziale e di aggiornamento periodico.
- All'art 2 del Decreto direttoriale di cui è indicato ad es. che:
- ✓ se organismo di negoziazione paritetica: soluzioni totalmente gratuite per il consumatore, i conciliatori con incarichi di durata almeno

triennale per garantirne l'indipendenza mentre

- ✓ se organismo di conciliazione delle Camere di commercio: i conciliatori con incarichi di durata minima non inferiore ad un anno; soluzione per il consumatore che prevedano un contributo massimo, comprensivo di iva e spese (pari cioè a 30 o 60 euro massimo a secondo del valore della controversia)

All'art 3 del decreto, sono indicati i requisiti e le condizioni da dichiarare ai fini della domanda di iscrizione all'elenco del MiSE, tra cui es.:

- ✚ la domanda deve essere sottoscritta con firma digitale dal rappresentate legale, o da un 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* ovvero dal dirigente competente, per gli *organismi istituiti da camere di commercio*;
- ✚ la domanda 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;
- ✚ la domanda deve essere trasmessa a mezzo di posta elettronica certificata ed essere corredata dai seguenti documenti o dichiarazioni:
 - o 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.
 - o copia del regolamento dell'organismo ADR contenente, tra l'altro:
 - 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
 - l'indicazione dei settori di competenza;
 - la disciplina delle procedure ADR adottate;
 - 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.

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

- della copia del protocollo d'intesa di cui all'art.141-ter, comma 2, del Codice del consumo;
- 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.

Le copie digitali dei documenti analogici allegati alla domanda, devono essere munite di firma digitale del medesimo soggetto che sottoscrive la

domanda. La Direzione generale del MiSE 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. Entro il termine di quindici giorni dal completamento dell'istruttoria, è comunicato all'organismo ADR il provvedimento finale.

5. Quanti organismi ADR vengono informati sotto la sua competenza?

Il Ministero dello Sviluppo Economico, ai sensi del Codice del consumo, cura l'elenco degli organismi ADR, articolato in due distinte sezioni:

• **Organismi che operano mediante negoziazioni paritetiche**

Gli organismi di conciliazione paritetica attualmente iscritti nell'elenco sono:

- ✓ *Organismo di conciliazione paritetica Consorzio Netcomm - Associazioni di consumatori* iscritto a novembre 2016 per le controversie in materia di commercio elettronico;
- ✓ *Organismo di conciliazione paritetica Trenitalia S.p.A. - Associazioni di consumatori* iscritto ad ottobre 2016 per le controversie in materia di trasporto ferroviario;
- ✓ *Organismo di conciliazione paritetica Poste Italiane S.P.A. - Associazioni di Consumatori* iscritto a novembre 2016 per le controversie in materia di servizi finanziari e mobile

• **Organismi costituiti dalle Camere di commercio**

Gli Organismi di conciliazione delle Camere di commercio, diversi da quelli rientranti nella media-conciliazione, e che si occupano di controversie di consumo, come definito agli art.141 e ss del Codice del consumo, iscritte all'elenco sono:

- ✓ *Organismo di mediazione e conciliazione della Camera di Commercio di Vibo Valentia*
- ✓ *Organismo di Mediazione della CCIAA di Lucca*
- ✓ *Camera arbitrale e della mediazione della CCIAA di Bari*
- ✓ *Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio di Bolzano*
- ✓ *Sportello di conciliazione della CCIAA di Piacenza*
- ✓ *Sportello di conciliazione della CCIAA di Caserta*
- ✓ *Organismo di mediazione della CCIAA di Oristano*
- ✓ *Sportello di conciliazione della CCIAA di Napoli*
- ✓ *Sportello di conciliazione della CCIAA di Cosenza*
- ✓ *Sportello di Conciliazione della Camera arbitrale di Milano - Servizio di Online Dispute Resolution RisolviOnline.com*

Gli Organismi delle Camere di commercio di Napoli e Milano sono iscritti nell'elenco, rispettivamente, dal 1.03.2016 e dal 16.03.2016 mentre gli altri Organismi ADR delle Camere di commercio dalla seconda metà del 2017. Il numero totale dei ricorsi provenienti da questi ultimi è stato, nel 2017, ancora esiguo a causa, soprattutto, della riforma che le Camere di commercio hanno dovuto gestire, la cui novella normativa (con un percorso iniziato nel 2016) non ha ancora, ad oggi, completato tutti gli effetti.

6. Quante controversie sono state inviate a questi organismi ADR?

1877

7. Quanti reclami sono stati accettati per il trattamento da questi organismi ADR?

1431

8. Quanti reclami accettati dagli organismi ADR sono stati successivamente ritirati?

13

Da parte dei consumatori?

Da parte dei commercianti?

9. Quanti reclami non sono stati accettati per il trattamento da parte degli organismi ADR?

446

10. Dei casi non trattati, quale percentuale è stata rifiutata per i seguenti motivi:

(a) Non c'è stato nessun precedente tentativo di contattare il commerciante

14 %

(b) Il reclamo era futile/vessatorio

45 %

(c) La disputa è stata precedentemente esaminata dall'organismo ADR o da un tribunale

1%

(d) Il valore della controversia è sceso al di sotto della soglia applicabile

(e) Il reclamo non è stato presentato entro i termini

30%

(f) Gestire il reclamo avrebbe pregiudicato l'operatività effettiva dell'organismo ADR

10%

11. In quanti casi gli organismi ADR sono riusciti a completare la procedura raggiungendo un risultato?

1129

12. Dopo quanti giorni, in media, gli organismi ADR hanno emesso una decisione definitiva?

50

13. Esiste un meccanismo per verificare e garantire che le parti rispettino il risultato della procedura ADR?

Sì

No

Aggiungere un'altra autorità competente a questo sondaggio: voglio fornire informazioni su un'altra autorità competente

Autorità competente 2

1. Nome dell'autorità competente

Banca d'Italia è l'Autorità competente con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinate ai sensi dell'art. 128 bis del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385.

2. Data in cui ha iniziato a operare come autorità competente

22.12.2015

3. Definire il suo ambito di competenza (ad esempio per settore di attività)

L'Autorità, attraverso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), Organismo ADR della Banca d'Italia, ha la competenza esclusiva nella risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti i servizi bancari, finanziari e di pagamento (*conti correnti, carte di credito o bancomat, prestiti personali, mutui immobiliari, segnalazioni alla Centrale dei Rischi*), per importi, richiesti, **non superiori a 100.000 euro**, se il cliente chiede una somma di denaro oppure **senza limiti d'importo, se il cliente chiede un accertamento di un diritto**.

L'adesione all'ABF è *condizione per poter esercitare l'attività bancaria e finanziaria*. La disciplina sul funzionamento del sistema ABF e sulla procedura di ricorso è contenuta nelle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", aggiornate successivamente nel novembre 2016. La creazione dell'ABF, tuttavia, ha la propria fonte primaria nel Testo Unico Bancario che impone agli intermediari bancari e finanziari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, con i clienti. È possibile ricorrere all'Arbitro solo dopo aver inoltrato un reclamo scritto all'intermediario, il quale è tenuto a rispondere entro 30 giorni. In mancanza di riscontro, o se quest'ultimo non è considerato soddisfacente, il cliente può rivolgersi all'ABF entro dodici mesi dalla presentazione del reclamo. Le Disposizioni della Banca d'Italia specificano, in particolare, all'art. 4 che: "non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria".

4. Descrivere la procedura di certificazione di tale autorità competente per diventare un organismo notificato ADR.

La Banca d'Italia, nello svolgimento dei compiti ad essa attribuiti dal D.Lgs. n. 130/2015 e in base agli orientamenti adottati in occasione del Tavolo di coordinamento, ha verificato la conformità delle procedure dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ai requisiti richiesti dalla normativa ADR Consumo. Con apposita delibera collegiale n. 625 del 22 dicembre 2015, il Direttorio della Banca d'Italia ha, inoltre, preso atto che l'unico organismo ADR rientrante nella competenza della Banca d'Italia è l'ABF ; in tale contesto l'Autorità non ha ritenuto necessario provvedere alla formale istituzione di un proprio elenco.

5. Quanti organismi ADR vengono informati sotto la sua competenza?

L'Autorità ha **un solo** Organismo ADR, **l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Dal 2017 è attivo il portale dell'ABF per la presentazione e la gestione dei ricorsi online. Il portale consente al cliente di inoltrare il ricorso, di interagire con il sistema e di monitorarne lo stato di avanzamento. E' considerato uno strumento semplice, in grado di assistere gli utenti tramite

un'apposita procedura guidata e di gestire tutte le fasi della procedura (un video-tutorial e una guida pratica, sono disponibili sul sito internet). La presentazione del ricorso in modalità cartacea (offline) è consentita soltanto in limitati casi specifici. L'Arbitro è articolato in sette Collegi territoriali: Roma, Milano e Napoli, Bari, Bologna, Palermo e Torino.

È disponibile un numero verde (800196969), gestito dalla Banca d'Italia, che fornisce, mediante un'opzione dedicata, informazioni di carattere generale sull'attività e sui compiti dell'ABF. Gli utenti possono, pertanto, acquisire notizie di base sul funzionamento dell'Arbitro e sulle modalità di presentazione dei ricorsi e possono anche porre quesiti, lasciando messaggi ai quali viene data risposta tendenzialmente entro 24 ore.

Prima della presentazione del ricorso è necessario versare un contributo di 20 euro per le spese relative alla procedura. Tale somma viene rimborsata dall'intermediario qualora la decisione dell'Arbitro sia favorevole (in tutto o in parte) al ricorrente.

Il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata (quindi non c'è audizione delle parti né consulenza tecnica). La decisione è presa a maggioranza ed è motivata. **La decisione non ha efficacia di titolo esecutivo e non vincola giuridicamente né il cliente né l'intermediario.** Se il ricorso è accolto, anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere a quanto indicato nella decisione, compresa la restituzione in favore dell'utente dei 20 euro versati come contributo spese. Se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione. Nel caso in cui l'intermediario rifiuti di dare esecuzione a quanto stabilito dal Collegio è prevista la pubblicazione, sul sito internet dell'ABF, della notizia del suo inadempimento (www.arbitrobancariofinanziario.it). Nel 2017, la percentuale di rispetto delle decisioni da parte degli intermediari è stata del 100%.

6. Quante controversie sono state inviate a questi organismi ADR?

30460

7. Quanti reclami sono stati accettati per il trattamento da questi organismi ADR?

29035

8. Quanti reclami accettati dagli organismi ADR sono stati successivamente ritirati?

7057

Da parte dei consumatori?

7057

Da parte dei commercianti?

9. Quanti reclami non sono stati accettati per il trattamento da parte degli organismi ADR?

1424

10. Dei casi non trattati, quale percentuale è stata rifiutata per i seguenti motivi:

(a) Non c'è stato nessun precedente tentativo di contattare il commerciante

(b) Il reclamo era futile/vessatorio

2,4 %

(c) La disputa è stata precedentemente esaminata dall'organismo ADR o da un tribunale

5,6 %

(d) Il valore della controversia è sceso al di sotto della soglia applicabile

(e) Il reclamo non è stato presentato entro i termini

30%

(f) Gestire il reclamo avrebbe pregiudicato l'operatività effettiva dell'organismo ADR

47.8%

11. In quanti casi gli organismi ADR sono riusciti a completare la procedura raggiungendo un risultato?

21978

12. Dopo quanti giorni, in media, gli organismi ADR hanno emesso una decisione definitiva?

294

13. Esiste un meccanismo per verificare e garantire che le parti rispettino il risultato della procedura ADR?

Sì

No

Aggiungere un'altra autorità competente a questo sondaggio: voglio fornire informazioni su un'altra autorità competente

Autorità competente 3

1. Nome dell'autorità competente

La Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), di cui all'articolo 1 della legge 7 giugno 1974, n. 216, è competente con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 2 del Decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni, nonché dei soggetti che si avvalgono delle procedure medesime.

2. Data in cui ha iniziato a operare come autorità competente

04.05.2016

3. Definire il suo ambito di competenza (ad esempio per settore di attività)

La Consob, con l'Organismo ADR dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), ha la competenza esclusiva per la soluzione stragiudiziale delle controversie tra investitori (non professionali) e intermediari (banche, società di intermediazione mobiliare e soggetti che gestiscono fondi comuni di investimento, imprese assicuratrici, limitatamente alla sola distribuzione di prodotti finanziari-assicurativi) per la violazione, da parte di quest'ultimi, degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione di servizi di investimento e di gestione collettiva del

risparmio (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni). Se, invece, il contrasto sorto tra il cliente e l'intermediario riguarda la prestazione di operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conti correnti, carte di credito o bancomat, prestiti personali o mutui immobiliari, segnalazioni alla Centrale dei Rischi) il ricorso non deve essere indirizzato all'ACF ma all'Arbitro Bancario Finanziario, istituito dalla Banca d'Italia. Gli intermediari sono obbligati ad aderire al sistema ADR e quindi, se di competenza, all' ACF.

L'ACF risolve la controversia attraverso una decisione. E', infine necessario che:

- sia stato, con riferimento agli stessi fatti, già presentato un reclamo all'intermediario, il quale ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto nei 60 giorni successivi alla presentazione;
- la somma richiesta all'intermediario non superi i **500.000 euro**;
- sugli stessi fatti oggetto di ricorso non siano in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

L'ACF si caratterizza per l'obbligatorietà dell'adesione all'Arbitro da parte degli intermediari, per la finalità decisoria delle procedure e per l'accesso gratuito alla procedura. Gli accertamenti condotti dall'ACF non possono "condizionare", né costituire "precedente" in sede di giudizio penale/civile. *La pendenza di procedimenti giurisdizionali non è considerata causa di inammissibilità del ricorso all'ACF. Secondo quanto chiarito dalla Consob la mancanza di tale previsione risponde a una scelta legislativa dell'Autorità stessa la quale ritiene utile consentire il ricorso all'ACF anche in pendenza di procedimenti giurisdizionali.* Non sono tuttavia ammissibili i ricorsi presentati all' ACF quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (delibera, n. 19602 del 4 maggio 2016 art 10). L'adesione obbligatoria degli intermediari e la natura decisoria delle procedure rendono l'ACF simile al modello dell'Arbitro bancario finanziario (ABF). Di quest'ultimo l'ACF riprende diverse caratteristiche, come la legittimazione unilaterale all'accesso, valida solo per il cliente, la soluzione della controversia mediante l'applicazione di norme di diritto (non mediazione o conciliazione), la non vincolatività della decisione e la previsione di sanzioni di natura reputazionale in caso di inottemperanza dell'intermediario alla decisione. Le pronunce dell'Arbitro non hanno valore vincolante e non possono quindi essere oggetto di esecuzione coattiva. Il procedimento si conclude con il rigetto del ricorso o con il suo accoglimento, totale o parziale, dichiarando l'obbligo per l'intermediario di tenere un determinato comportamento.

Il ricorso - **completamente gratuito** - viene presentato online, seguendo un percorso semplice, che parte dalla compilazione di un apposito format, disponibile sul sito web dell'ACF (www.acf.consob.it). Tuttavia, fino al 9 gennaio 2019, è possibile presentare il ricorso anche in forma cartacea, anche se le fasi successive sono solo in modalità informatica. Il ricorso può essere presentato personalmente e direttamente dal risparmiatore oppure tramite l'assistenza di una persona di sua fiducia (legale o altro) o di un'associazione di consumatori.

4. Descrivere la procedura di certificazione di tale autorità competente per diventare un organismo notificato ADR

Non esiste una vera e propria procedura di certificazione. L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), è infatti, l'unico organismo di risoluzione

stragiudiziale delle controversie istituito dalla Consob la quale con propria delibera, n. 19602 del 4 maggio 2016, ha istituito l'ACF e, al contempo, adottato il relativo Regolamento di attuazione il quale stabilisce i criteri di svolgimento delle procedure ed individua i criteri per la composizione dell'organo decidente. L'ACF è attivo dal 9 gennaio 2017 (Delibera n.19783 del 23 novembre 2016 di avvio dell'operatività dell'ACF).

5. Quanti organismi ADR vengono informati sotto la sua competenza?

L'Autorità ha **un solo** Organismo ADR, l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), istituito con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 ed operativo dal 9 gennaio 2017.

La CONSOB ha la competenza esclusiva 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 inerenti le controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione, da parte di questi, degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori). La Consob ha individuato nell'ACF, l'unico Organismo ADR conforme ai requisiti previsti dalla normativa ADR consumo e pertanto non ha provveduto ad istituire un proprio elenco formale (in cui verrebbe iscritto un solo organismo).

6. Quante controversie sono state inviate a questi organismi ADR?

1839

7. Quanti reclami sono stati accettati per il trattamento da questi organismi ADR?

1.469

8. Quanti reclami accettati dagli organismi ADR sono stati successivamente ritirati?

124

Da parte dei consumatori?

124

Da parte dei commercianti?

9. Quanti reclami non sono stati accettati per il trattamento da parte degli organismi ADR?

369

10. Dei casi non trattati, quale percentuale è stata rifiutata per i seguenti motivi:

(a) Non c'è stato nessun precedente tentativo di contattare il commerciante

9,6%

(b) Il reclamo era futile/vessatorio

(c) La disputa è stata precedentemente esaminata dall'organismo ADR o da un tribunale

(d) Il valore della controversia è sceso al di sotto della soglia applicabile

(e) Il reclamo non è stato presentato entro i termini

1%

(f) Gestire il reclamo avrebbe pregiudicato l'operatività effettiva dell'organismo ADR

11. In quanti casi gli organismi ADR sono riusciti a completare la procedura raggiungendo un risultato?
187

12. Dopo quanti giorni, in media, gli organismi ADR hanno emesso una decisione definitiva?
90

13. Esiste un meccanismo per verificare e garantire che le parti rispettino il risultato della procedura ADR?

SI

X No

- Aggiungere un'altra autorità competente a questo sondaggio: voglio fornire informazioni su un'altra autorità competente**

Autorità competente 4

1. Nome dell'autorità competente

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481. Con Deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com l'Autorità ha adottato una delibera con cui ha istituito l'elenco degli organismi ADR e ha approvato la disciplina di prima attuazione per l'iscrizione, la tenuta, la gestione e la vigilanza dello stesso (620/2015/E/COM del 17 dicembre 2015).

L'Autorità ha istituito l'elenco degli organismi ADR per i settori regolati (con esclusione, ad oggi, del settore ambiente); disciplina le relative modalità di iscrizione; verifica il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa in vigore; vigila sull'elenco; provvede, se del caso, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti; partecipa al tavolo di coordinamento istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico al fine di definire uniformità di indirizzo, in merito all'interpretazione e applicazione della normativa.

2. Data in cui ha iniziato a operare come autorità competente

17.12.2015

3. Definire il suo ambito di competenza (ad esempio per settore di attività)

I settori di competenza sono: l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico

4. Descrivere la procedura di certificazione di tale autorità competente per diventare un organismo notificato ADR.

Sono due le modalità di iscrizione all'elenco ADR dell'Autorità ARERA

(Art. 3 e 4 della Disciplina relativa alle modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, tenuta e vigilanza dell'Elenco medesimo, Allegato A della Deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com).

1) Iscrizione ordinaria. La domanda di iscrizione deve contenere tutte le informazioni di cui all'art. 141-nonies del Codice del consumo, deve recare, in allegato, il regolamento di procedura dal quale si ricavi lo svolgimento delle attività ADR anche in uno o più settori di competenza dell'Autorità e attestare il possesso, da parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, di un'adeguata formazione specifica in uno o più settori di competenza dell'Autorità, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a 14 ore e relativi aggiornamenti almeno biennali, di durata non inferiore a dieci ore. Ricevuta la domanda di iscrizione completa, è effettuata l'istruttoria sulla base della Parte V, Titolo II-bis del Codice del consumo, anche alla luce dei primi indirizzi emersi nell'ambito del Tavolo di coordinamento di cui all'articolo 141-octies, comma 3, del Codice del consumo, e della Disciplina, ed entro 30 giorni la domanda istruita è sottoposta all'Autorità, ai fini dell'iscrizione dell'Organismo o del rigetto motivato della domanda.

2) Iscrizione di organismi già iscritti in elenchi tenuti da altre Autorità competenti. Il procedimento di iscrizione è identico a quello ordinario; l'attività istruttoria è invece limitata alla verifica dei riferimenti della precedente iscrizione, unitamente al rispetto dei requisiti inerenti allo svolgimento dell'attività in materia di ADR, anche in uno o più settori di competenza dell'Autorità, e di quelli relativi alla formazione specifica delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie (articolo 7, comma 7.1, della Disciplina).

Nell'Elenco degli Organismi ADR istituito dall'Autorità sono, pertanto, iscritti sia Organismi ADR competenti esclusivamente in uno o più settori regolati dall'Autorità, ivi incluso il Servizio Conciliazione (cd. Organismi ADR settoriali), sia Organismi di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, iscritti nel relativo Registro tenuto dal Ministero della Giustizia, purchè conformi alla nuova normativa in materia di ADR (cd. Organismi ADR trasversali).

La procedura è regolata dal 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione (TICO) - nel quale è integrato il Codice deontologico. Nell'elenco dell'Autorità sono iscritti 15 Organismi ADR, tra cui il Servizio Conciliazione, Organismo ADR dell'Autorità stessa

5. Quanti organismi ADR vengono informati sotto la sua competenza?

15

6. Quante controversie sono state inviate a questi organismi ADR?

12.850

7. Quanti reclami sono stati accettati per il trattamento da questi organismi ADR?

9767

8. Quanti reclami accettati dagli organismi ADR sono stati successivamente ritirati?

Da parte dei consumatori?

Da parte dei commercianti?

9. Quanti reclami non sono stati accettati per il trattamento da parte degli organismi ADR?

3083

10. Dei casi non trattati, quale percentuale è stata rifiutata per i seguenti motivi:

(a) Non c'è stato nessun precedente tentativo di contattare il commerciante

9%

(b) Il reclamo era futile/vessatorio

44%

(c) La disputa è stata precedentemente esaminata dall'organismo ADR o da un tribunale

11%

(d) Il valore della controversia è sceso al di sotto della soglia applicabile

(e) Il reclamo non è stato presentato entro i termini

20%

(f) Gestire il reclamo avrebbe pregiudicato l'operatività effettiva dell'organismo ADR

19%

11. In quanti casi gli organismi ADR sono riusciti a completare la procedura raggiungendo un risultato?

7850

12. Dopo quanti giorni, in media, gli organismi ADR hanno emesso una decisione definitiva?

50

13. Esiste un meccanismo per verificare e garantire che le parti rispettino il risultato della procedura ADR?

SI

X No

Aggiungere un'altra autorità competente a questo sondaggio: voglio fornire informazioni su un'altra autorità competente

Autorità competente 5

1. Nome dell'autorità competente

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, per il settore di competenza. Con delibera n. 661/15/CONS del 1 dicembre 2015, l'Autorità ha adottato una delibera con cui ha istituito l'elenco degli organismi ADR ed ha approvato la disciplina di prima attuazione per l'iscrizione, la tenuta, la gestione e la vigilanza dello stesso (620/2015/E/COM del 17 dicembre 2015).

2. Data in cui ha iniziato a operare come autorità competente

01.12.2015

3. Definire il suo ambito di competenza (ad esempio per settore di attività)

Il settore delle comunicazioni elettroniche e postale.

4. Descrivere la procedura di certificazione di tale autorità competente per diventare un organismo notificato ADR.

Il procedimento e le modalità operative per l'iscrizione e per la tenuta dell'elenco sono definiti dal "Regolamento sulla tenuta dell'elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale", approvato come **Allegato A** alla delibera n. 661/15/CONS (le materie per le quali è prevista l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione sono regolate da altre disposizioni).

L'art. 3 del su citato Allegato A stabilisce quanto segue (al comma 1, 2, 3 e 4):

1. l'organismo ADR che intende essere iscritto nell'elenco, propone istanza all'Autorità, fornendo tutte le informazioni prescritte dall'art. 141-nonies, commi 1 e 3. In particolare, l'organismo comunica l'indirizzo di posta elettronica certificata (pec) al quale trasmettere le comunicazioni relative alla procedura di iscrizione, nonché tutte le ulteriori informazioni di contatto;

2. salvo diversa dichiarazione ai sensi dell'art. 141-nonies, comma 1, lett. g), del Codice del consumo, l'iscrizione si intende richiesta con riferimento alle controversie relative sia ai servizi di comunicazione elettronica sia ai servizi postali;

3. ai sensi dell'art. 141-bis, comma 10, l'organismo è tenuto a fornire le informazioni inerenti alla formazione specifica, nei settori di competenza dell'Autorità, degli incaricati;

4. la domanda, a pena di irricevibilità, è trasmessa all'Autorità a mezzo pec, ovvero presentata on-line tramite procedura telematica, ove disponibile.

Entro venti giorni dal ricevimento della domanda completa, la Direzione provvede alla iscrizione dell'organismo nell'elenco, ovvero trasmette al soggetto interessato il provvedimento di rigetto della domanda, contenente la indicazione dei motivi ostativi all'iscrizione.

Le negoziazioni paritetiche, di cui all'art. 141-ter del Codice del consumo, iscritte nell'elenco delle Associazioni dei consumatori tenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico, sono iscritte automaticamente nell'elenco dell'Autorità se riguardano imprese, o associazioni di imprese, operanti nei settori di competenza dell'Autorità.

5. Quanti organismi ADR vengono informati sotto la sua competenza?

18

6. Quante controversie sono state inviate a questi organismi ADR?

19474

7. Quanti reclami sono stati accettati per il trattamento da questi organismi ADR?

18257

8. Quanti reclami accettati dagli organismi ADR sono stati successivamente ritirati?

62

Da parte dei consumatori?

Da parte dei commercianti?

9. Quanti reclami non sono stati accettati per il trattamento da parte degli organismi ADR?

1155

10. Dei casi non trattati, quale percentuale è stata rifiutata per i seguenti motivi:

(a) Non c'è stato nessun precedente tentativo di contattare il commerciante

(b) Il reclamo era futile/vessatorio

(c) La disputa è stata precedentemente esaminata dall'organismo ADR o da un tribunale

(d) Il valore della controversia è sceso al di sotto della soglia applicabile

(e) Il reclamo non è stato presentato entro i termini

(f) Gestire il reclamo avrebbe pregiudicato l'operatività effettiva dell'organismo ADR

11. In quanti casi gli organismi ADR sono riusciti a completare la procedura raggiungendo un risultato?

17817

12. Dopo quanti giorni, in media, gli organismi ADR hanno emesso una decisione definitiva?

50

13. Esiste un meccanismo per verificare e garantire che le parti rispettino il risultato della procedura ADR?

SI

X No

Aggiungere un'altra autorità competente a questo sondaggio: voglio fornire informazioni su un'altra autorità competente

Autorità competente 6

1. Nome dell'autorità competente

Ministero della Giustizia.

2. Data in cui ha iniziato a operare come autorità competente

03.09.2015

3. Definire il suo ambito di competenza (ad esempio per settore di attività)

Organismi ADR con riferimento al 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 di recepimento della direttiva 2008/52/CE

4. Descrivere la procedura di certificazione di tale autorità competente per diventare un organismo notificato ADR.

Il relativo schema di decreto sull'istituzione dell'elenco degli organismi ADR deve essere ancora deliberato, in quanto è ancora in stato di elaborazione. Pertanto non è possibile descrivere la procedura di certificazione per diventare Organismo ADR

5. Quanti organismi ADR vengono informati sotto la sua competenza?

Per quanto indicato al punto 4 non è stato ancora istituito l'elenco dell'Autorità

6. Quante controversie sono state inviate a questi organismi ADR?

7. Quanti reclami sono stati accettati per il trattamento da questi organismi ADR?

8. Quanti reclami accettati dagli organismi ADR sono stati successivamente ritirati?

Da parte dei consumatori?

Da parte dei commercianti?

9. Quanti reclami non sono stati accettati per il trattamento da parte degli organismi ADR?

10. Dei casi non trattati, quale percentuale è stata rifiutata per i seguenti motivi:

(a) Non c'è stato nessun precedente tentativo di contattare il commerciante

(b) Il reclamo era futile/vessatorio

(c) La disputa è stata precedentemente esaminata dall'organismo ADR o da un tribunale

(d) Il valore della controversia è sceso al di sotto della soglia applicabile

(e) Il reclamo non è stato presentato entro i termini

(f) Gestire il reclamo avrebbe pregiudicato l'operatività effettiva dell'organismo ADR

11. In quanti casi gli organismi ADR sono riusciti a completare la procedura raggiungendo un risultato?

12. Dopo quanti giorni, in media, gli organismi ADR hanno emesso una decisione definitiva?

13. Esiste un meccanismo per verificare e garantire che le parti rispettino il risultato della procedura ADR?

Sì

No

Ha fornito informazioni su 6 autorità competenti.

SEZIONE 3: MIGLIORI PRATICHE E CARENZE

Questa sezione richiede informazioni riguardo il quadro dei meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie nel suo Stato membro. Questa sezione va utilizzata per fornire una visione generale, ma anche esempi specifici e dati statistici, se del caso.

1. Quali migliori pratiche sono state sviluppate nel suo Stato membro riguardo l'ADR?

La "Negoziazione paritetica" si basa su un protocollo, stipulato e sottoscritto dall'azienda e dalle associazioni dei consumatori (tra quelle riconosciute dal Ministero dello Sviluppo Economico), in cui l'azienda si impegna, in anticipo, a ricorrere all'ADR per risolvere le controversie che possono sorgere nei settori contemplati dal protocollo stesso. L'obiettivo è arrivare ad una soluzione condivisa, rapida ed economica della lite. Le Procedure di Negoziazione paritetiche, costituiscono, pertanto, il modello di ADR, tra consumatori e grandi imprese di servizi, più originale ed innovativo esistente in Italia e a livello europeo. Va, infatti, ricordato che il Parlamento europeo, nella sua risoluzione del 25 ottobre 2011, sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare, ha richiamato l'attenzione proprio **"sulla conciliazione paritetica italiana, quale esempio di migliore prassi"**.

Le negoziazioni paritetiche sono nate oltre 20 anni fa dall'esperienza delle associazioni dei consumatori italiane - maggiormente rappresentative a livello nazionale e pertanto iscritte nell'elenco del MiSE (articolo 137 del Codice del Consumo) - e quelle Aziende più attente ai diritti dei consumatori/clienti.

Con il decreto legislativo n. 130 del 6 agosto 2015, di recepimento della Direttiva ADR Consumo, le Negoziazioni paritetiche sono state riconosciute come Organismi ADR consumo. All'articolo 137 del Codice del consumo, in particolare, viene determinata la composizione del collegio con un rappresentante delle associazioni dei consumatori e un rappresentante dell'impresa. Inoltre, al fine di garantire la più ampia rappresentatività nazionale dei consumatori, e la consequenziale affidabilità della procedura, viene introdotto un limite non inferiore ad 1/3 delle associazioni dei consumatori, iscritte nell'elenco ministeriale, che devono sottoscrivere con l'impresa il relativo protocollo nel quale riportare la relativa disciplina procedurale che dovrà comunque rispondere ai requisiti minimi disciplinati nel

decreto legislativo 130/2015. I settori maggiormente interessati dalla negoziazione paritetica, con riferimento all'ADR consumo, sono: la telefonia e la comunicazione elettronica in generale, l'energia, il gas ed i servizi idrici, i servizi postali, i trasporti, e il comparto dell'e-commerce. La procedura è, di norma, la seguente:

- la Commissione, composta in maniera paritaria dalle due parti, tenta di derimere la controversia secondo equità e nel rispetto della normativa vigente;
- l'accordo viene raggiunto quando si arriva ad una soluzione soddisfacente per le parti;
- in caso di mancato accordo non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti;
- il cliente può anche rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione.

Il verbale contenente la proposta viene annullato nei seguenti casi: il cliente decide di abbandonare la procedura in corso; in caso di irreperibilità del client; in caso di scadenza dei termini indicati nei singoli protocolli.

Il cliente ha il diritto di ritirare la domanda di conciliazione in ogni momento e di ricorrere alla giustizia ordinaria o ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia.

Il verbale di conciliazione paritetica, una volta firmato dalle parti, ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'art. 1965 codice civile.

Organismi di negoziazione paritetica sono presenti negli elenchi ADR delle seguenti Autorità Competenti: MiSE, ARERA e AGCOM.

Le ragioni della diffusione e del successo delle negoziazioni paritetiche sono individuabili, da un lato, dalla gratuità delle procedure, il quale costituisce un forte incentivo specie per le controversie di consumo caratterizzate da un modico valore; dall'altro, le procedure paritetiche garantiscono sempre, in ragione della sottoscrizione del protocollo d'intesa, l'adesione dell'impresa alla procedura ed alla decisione assunta all'esito della stessa. Questo secondo elemento, insieme all'obbligatorietà della conciliazione, come presupposto della procedibilità della domanda giudiziale (ad esempio nei settori Telecomunicazioni, Energia e Gas dal 1 gennaio 2017), sono aspetti importanti ai fini della diffusione di questo modello ADR.

2. Quali misure sono state adottate per promuovere l'impegno del commerciante nel suo Stato membro e come valuta il successo di queste azioni? (si prega di fornire dati a sostegno della sua valutazione).

Nella maggior parte dei casi è prevista l'obbligatorietà per le aziende ed i professionisti di aderire all'organismo ADR competente per il proprio settore. Nello specifico, è stabilita, ad esempio, l'adesione obbligatoria alle procedure ADR che riguardano i settori di competenza dell'ABF e dell'ACF, da parte delle banche e degli altri intermediari iscritti negli elenchi tenuti, rispettivamente, dalla Banca d'Italia e dalla Consob. L'obbligatorietà è invece sempre presente per tutte le procedure di negoziazione paritetica.

Le Autorità competenti, in generale, si pongono l'obiettivo di definire, per mezzo delle decisioni adottate dagli Organismi ADR, orientamenti stabili ai fini di un più efficace trattamento dei reclami e delle risoluzione delle controversie aventi ad oggetto la stessa fattispecie, così da creare nuova giurisprudenza con la quale rendere possibile la riduzione delle fattispecie di contenzioso.

3. Descriva i casi di cooperazione tra autorità competenti e/o organismi ADR nel suo Stato membro.

Rilevante è la cooperazione **tra il Ministero dello Sviluppo Economico (Autorità competente), e gli organismi ADR di Negoziazione paritetica**. Questi ultimi sono presenti, in Italia, in diversi settori quali: e-commerce, trasporti ferroviari (ad ora tratta nazionale), energia, gas, settore idrico, telecomunicazioni, servizio postale. I vantaggi della procedura di negoziazione paritetica, sia per i consumatori che per le imprese (che fidelizzano in tal modo il cliente) ha spinto il Ministero a promuovere la diffusione del modello ADR degli Organismi di negoziazione paritetica ed il monitoraggio sulla qualità delle procedure di negoziazione attivate. A tal fine, il Ministero, con appositi bandi, supporta le Associazioni dei consumatori, firmatarie del protocollo d'intesa con l'Azienda o con l'Associazione rappresentativa delle imprese, con un cofinanziamento di importo variabile per ciascuna procedura conclusasi con esito positivo.

Importante è, anche, la collaborazione tra la **Banca d'Italia e la Consob**, le Autorità vigilanti sull'operatività degli Organismi ADR, rispettivamente, l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e l'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF). In particolare ciò avviene: nella definizione di un protocollo d'intesa volto a distinguere gli ambiti di competenza dei due Organismi; nel prevenire l'insorgere di conflitti e/o incertezze operative; nell'orientare la clientela alla corretta proposizione dei ricorsi (anche attraverso opportune iniziative di informativa al pubblico); nel condividere best practices emerse nello svolgimento dell'attività di supporto ai rispettivi sistemi ADR e dell'attività decisoria dei Collegi.

Nell'ottica di fornire ai consumatori un agevole accesso alla risoluzione alternativa delle controversie anche nei casi riguardanti prestazioni transfrontaliere di servizi finanziari, **l'ACF e l'ABF** partecipano alla rete FIN-NET. **L'ACF**, inoltre, promuove forme di cooperazione tra gli ADR partecipanti alla rete FIN-NET, anche al fine di individuare possibili integrazioni delle rispettive piattaforme nonché a comunicare al pubblico dei consumatori l'esistenza e le competenze della stessa rete FIN-NET.

Inoltre, sulla base delle vigenti disposizioni, il cliente italiano che intende presentare un ricorso stragiudiziale nei confronti di un intermediario estero il quale non sia tenuto ad aderire all'ABF, può contattare la Segreteria tecnica dell'ABF. Quest'ultima verifica se l'intermediario estero aderisce a un sistema stragiudiziale facente parte della rete Fin-Net e, in caso positivo, fornisce al cliente ogni informazione utile sul funzionamento della rete, presta assistenza nella predisposizione del ricorso, cura le comunicazioni tra il cliente e il sistema ADR competente per la trattazione del ricorso e, su richiesta di quest'ultimo, fornisce collaborazione tecnica e giuridica in ordine alle questioni oggetto del ricorso. Sempre in virtù dell'adesione alla rete Fin-Net, l'ABF può essere adito in relazione a controversie promosse da clienti residenti o domiciliati in altro Stato membro. Nel corso del 2017 è pervenuto, tuttavia, soltanto un ricorso avverso un intermediario aderente al Financial Ombudsman inglese (facente parte della rete Fin-Net).

Il Servizio Conciliazione la cui Autorità vigilante è **ARERA**, aderisce, tramite l'Autorità, al **National Energy Ombudsmen Network (NEON)**, la rete europea tra gli organismi ADR e servizi di mediazione attivi nel settore dell'energia.

4. Descriva la cooperazione tra gli organismi ADR e le autorità nazionali preposte all'esecuzione nel suo Stato membro (articolo 17 della direttiva 2013/11/UE).

L'Articolo 141-septies (Cooperazione) del Codice del consumo, riproduce sostanzialmente il contenuto degli articoli 16 e 17 della Direttiva. Mira ad assicurare la cooperazione tra gli organismi ADR ai fini della risoluzione delle controversie transfrontaliere. In particolare, attraverso l'assidua collaborazione tra i vari organismi ADR e le Autorità nazionali rende più efficace l'applicazione degli atti giuridici dell'Unione europea in materia di tutela dei consumatori. Vengono dunque, agevolate tutte le forme di cooperazione tra i vari organismi ADR, al fine di incoraggiare lo

scambio delle migliori prassi e delle conoscenze tecniche nonché la discussione sulle eventuali problematiche legate al funzionamento delle procedure ADR

Al fine di favorire la cooperazione tra i vari sistemi ADR, nel settembre 2017 si è tenuto un importante convegno, dal titolo "Banking and financial Dispute Resolution - the Italian experience in the European context" organizzato dalla **Banca d'Italia in collaborazione con l'ABF con la Rete Fin-Net, l'Università Roma Tre e l'Università du Luxembourg**. Nell'ambito dell'incontro è stato approfondito il posizionamento dell'esperienza nazionale degli ADR bancari e finanziari nel contesto europeo; sono state presentate le prime risultanze di una survey promossa dalla Banca d'Italia, il cui obiettivo è, appunto, di individuare gli elementi distintivi degli ADR operanti in ambito europeo e di favorire le migliori prassi. Grazie al confronto tra gli studiosi, i rappresentanti della Commissione Europea e gli ADR nazionali ed esteri presenti, è stato anche favorito lo scambio di esperienze tra le realtà, rispetto ai criteri di efficacia, rapidità, equità ed agli standard di qualità richiesti dalla direttiva ADR consumo.

5. Nel suo Stato membro vi è almeno un organismo ADR che può risolvere le controversie dei consumatori in ogni settore economico di cui alla direttiva 2013/11/UE? (si prega di indicare con precisione le eventuali lacune esistenti)

In Italia sono attivi 47 Organismi ADR/ODR che coprono la quasi totalità dei settori economici. Restano esclusi: i servizi assicurativi, la formazione promossa da aziende private ed alcuni servizi di trasporto.

Nell'ambito del settore assicurativo, tuttavia, è possibile rivolgersi direttamente all'IVASS (l'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni), attualmente non ancora Autorità competente. L'IVASS ha, infatti, attivato, un Servizio per la tutela del consumatore, attraverso il quale provvede a promuovere, alle imprese di assicurazione, il modello di negoziazione paritetica attraverso specifiche linee di attività tra cui: il controllo sulla trasparenza dei prodotti assicurativi e sulla correttezza delle pratiche di vendita; il controllo sulla puntualità e correttezza del pagamento degli indennizzi; la gestione dei reclami degli assicurati e dei danneggiati nei confronti delle imprese; l'assistenza ai consumatori tramite il "Contact Center"; la promozione della cultura assicurativa.

6. Esiste un organismo ADR residuo nel suo Stato membro? Se sì, qual è la quota di controversie dei consumatori trasmesse agli organismi ADR che vengono gestite dall'organismo ADR residuo?

NO

7. Descriva la situazione generale nel suo Stato membro relativa alla qualità dell'ADR sulla base dei seguenti criteri:

(a) Trasparenza

Per l'iscrizione è necessario 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

Gli Organismi ADR sono obbligati a rendere pubbliche le relazioni annuali sull'attività svolta.

Ogni Organismo ADR ha una sezione del sito dedicata alla procedura ADR anche se, ad oggi, non tutti gli organismi evidenziano chiaramente le differenze tra le varie forme di ADR a cui si richiamano le differenti direttive UE.

L'Articolo 141-sexies, comma 4, contiene l'obbligo per le imprese di informare i consumatori in merito agli organismi ADR a cui tali imprese sono collegati.

(b) Indipendenza

L'indipendenza è garantita dalla separazione degli Organismi ADR dall'Autorità di riferimento nonché dalla diffusione della negoziazione paritetica e quindi della partecipazione paritetica di professionalità provenienti dalle associazioni di consumatori e dall'impresa o dalle organizzazioni che rappresentano le imprese. In tale tipologia di ADR è presente **l'Organo di garanzia** (ai sensi dell'art. 141-ter, lett. e) del Codice del consumo). L'Organo paritetico di Garanzia è formato da un numero uguale di rappresentanti dell'Azienda e delle Associazioni dei consumatori, è privo di collegamenti gerarchici e funzionali con l'Azienda e di norma svolge le seguenti funzioni:

1. Verifica l'andamento del sistema di conciliazione paritetica
2. Monitora le domande e gli esiti delle procedure
3. Analizza le caratteristiche e risultati delle procedure
4. Verifica l'elenco dei Conciliatori abilitati nonché la loro revoca e/o decadenza
5. Formula proposte per i corsi di formazione per i Conciliatori
6. Fornisce il supporto specialistico sull'applicazione del Regolamento di negoziazione paritetica
7. Garantisce il supporto specialistico alla Segreteria Tecnica
8. Elabora proposte di modifica del regolamento

I componenti dell'Organo paritetico di Garanzia restano normalmente in carica per un periodo definito dal Regolamento di cui si dota l'Organismo ADR.

(c) Accessibilità/costi

Il consumatore deve sempre avere facile accesso alla procedura ADR. Pertanto viene auspicato 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, purché 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, è previsto l'adozione di un tariffario per il solo professionista e, al più, un contributo minimo per il consumatore. Il Tavolo di Coordinamento e di indirizzo (comma 3 art. 141-octies del Codice del consumo) ha stabilito, per tutti gli organismi ADR, che per il solo consumatore sia previsto:

- (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 sia conclusa con l'accoglimento totale o parziale della domanda presentata dal consumatore medesimo.

(d) Esperienza nella risoluzione delle controversie

E' prevista la possibilità da parte degli organismi ADR di provvedere alla formazione delle persone incaricate della procedura ADR e i programmi di

formazione devono essere sottoposti all'Autorità vigilante.

E' inoltre previsto che le autorità competenti, sulla base delle informazioni che gli organismi ADR sono tenuti a comunicare ai sensi dell'articolo 141-nonies, comma 3, lettera g), esercitino un'attività di monitoraggio sui programmi di formazione gestiti e istituiti dagli stessi organismi ADR. Viene, altresì, consentita la facoltà, alle Autorità individuate all'articolo 141-octies, di svolgere, se del caso, nei settori economici di competenza, i programmi di formazione delle persone incaricate della risoluzione delle controversie. Vengono, infine, fatte salve le disposizioni contenute nel D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 in materia di formazione dei mediatori civili e commerciali

8. Quali carenze ha identificato riguardo agli organismi ADR che operano nel suo Stato membro? Come ha individuato queste carenze? (Si prega di fornire dati giustificativi).

Molti Organismi ADR consumo sono stati iscritti a partire dalla metà del 2016. Ad oggi, tuttavia, il loro numero è ancora ridotto e non è ancora garantita una presenza omogenea sull'intero territorio nazionale. Le cause, probabilmente, sono dovute: 1) alla dettata previsione di un costo zero e/o simbolico per il consumatore, che appare non compatibile con i costi di funzionamento, nel suo complesso, di un organismo ADR;

2) alla volontarietà della procedura ADR con la conseguenza che spesso il professionista non si presenta "al tavolo del ricorso".

9. Quali problemi sono emersi relativamente ai criteri di qualità e quali misure sono state adottate per affrontarli?

Non sono emersi sul punto particolari criticità.

10. Quali procedimenti esecutivi sono stati adottati nei confronti degli organismi ADR nella sua area di competenza?

L'Organismo di Negoziazione paritetica di Alitalia e l'Organismo di Negoziazione paritetica della Camera di commercio del Molise sono stati cancellati dall'elenco del MISE, a luglio 2017, a seguito del venir meno dei requisiti previsti dal Codice del consumo (articolo 141-nonies, commi 1 e 3)

11. Quali altre misure sono state eventualmente adottate dalla sua organizzazione per migliorare l'ADR nella sua area di competenza?

Nessuna

SEZIONE 4: SUGGERIMENTI

1. Ha dei suggerimenti per migliorare l'efficienza ed efficacia del funzionamento degli organismi ADR e degli organismi ADR del suo Stato membro?

Agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi tra Autorità e tra Organismi ADR a livello europeo.

L'attivazione di campagne d'informazione sull'ADR/ODR per accrescere la conoscenza e la comprensione, da parte del cittadino italiano, della procedura ADR consumo, ancora scarsa e poco chiara, anche a causa dell'esistenza di diverse tipologie di ADR attualmente attive.

Promuovere la versione anche in lingua inglese dei siti degli Organismi ADR iscritti all'ODR

2. Desidera segnalare altre questioni?

Le tipologie di rilevazione dell'attività da parte degli Organismi ADR in parte differiscono, rendendo più complessa il monitoraggio dei dati da parte, soprattutto, dell'Autorità "punto singolo di contatto".

Nell'ordinamento ACF, ad esempio, non è tipizzato il caso della controversia futile e temeraria, quale causa di inammissibilità del ricorso, né assume rilevanza - agli stessi fini - l'ipotesi che il trattamento della controversia possa rischiare di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR. Il Regolamento adottato nel 2016 prevede, invece, specifiche cause di inammissibilità e di irricevibilità.

Rispetto poi alla procedura ADR, in Italia, esiste la seguente situazione:

- ✓ in alcuni casi la procedura è obbligatoria (ad es. per i settori di competenza delle Autorità di Arera, Banca d'Italia e Consob);
- ✓ la decisione non è titolo esecutivo ma, a volte, ha valore transattivo;
- ✓ la presentazione del ricorso, in alcuni casi (es. ACF) rappresenta, una condizione di procedibilità per l'avvio di un'azione giudiziaria in sede civile;
- ✓ la mancata esecuzione di decisioni non è priva di effetti, essendo in questi casi previsto un articolato sistema di pubblicità "in danno", come nel caso degli Organismi ABF e ACF;
- ✓ Il ricorso all'ADR consumo è obbligatorio in tutti i casi in cui è operativo un Organismo di negoziazione paritetica (azienda - consumatori).

Diventa, inoltre, interessante verificare come si posizioneranno, nel futuro, gli Organismi ADR "consumo" rispetto alla scarsa disponibilità di finanziamenti utili a garantire il funzionamento e l'indipendenza dell'attività svolta.

Di grande interesse è conoscere il funzionamento dell'ADR consumo negli altri Stati Membri, anche attraverso l'indicazione dei punti di forza e di debolezza di ciascun sistema nazionale (come ad es. gli aspetti relativi al rispetto delle decisioni da parte dei professionisti; le fonti di finanziamento a disposizione degli Organismi ADR consumo, il sistema delle Autorità competenti ed il rapporto delle Autorità stesse con gli ADR iscritti nel rispettivo elenco).

Dopo aver inviato il sondaggio sarà possibile scaricare le risposte e riutilizzarle per la relazione ADR da pubblicare sotto la propria responsabilità. Si raccomanda di seguire la stessa struttura di questo sondaggio.