

## **DETERMINAZIONE N. 4/DACU/2021**

### **ISCRIZIONE DELL'ORGANISMO CONCILIATIVO DEL SERVIZIO IDRICO TOSCANO NELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

#### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI**

##### **VISTI:**

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, recante “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)” (di seguito: direttiva ADR europea);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge della Regione Toscana 27 aprile 2009, n. 19 (di seguito: l.r. 19/09);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la legge della Regione Toscana 28 dicembre 2011, n. 69 (di seguito: l.r. 69/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014 n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2020, 267/2020/E/com (di seguito: deliberazione 267/2020/E/com);
- la domanda di iscrizione effettuata dall’Autorità Idrica Toscana, con riferimento all’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, prot. Autorità 13560 del 23 marzo 2021 (di seguito: domanda prot. 13560/2021).

##### **CONSIDERATO CHE:**

- il d.lgs. 130/15, di recepimento della direttiva ADR europea, ha introdotto, nella Parte V del Codice del consumo, un nuovo Titolo II-*bis*, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”, disciplinando le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere, relative a obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell’Unione Europea presso Organismi ADR - *Alternative Dispute Resolution* (di seguito: procedure ADR);
- in particolare, la nuova normativa:

- per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del Codice del consumo, designa, fra le altre, l’Autorità quale autorità competente per l’ADR, con riferimento ai settori regolati (articolo 141-*octies*, comma 1, lettera c, del Codice del consumo);
- prevede che *“Presso ciascuna autorità competente è istituito, [...] con provvedimenti interni, l’elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell’ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l’iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio [...] provvede all’iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull’elenco nonché sui singoli organismi ADR [...] sulla base di propri provvedimenti, tiene l’elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR [...]”* (articolo 141-*decies* del Codice del consumo);
- stabilisce che *“Il Ministero dello Sviluppo Economico è designato punto di contatto unico con la Commissione europea”* (articolo 141-*octies*, comma 3, del Codice del consumo), con il compito, fra gli altri, di trasmettere alla Commissione europea medesima l’elenco consolidato degli Organismi ADR, ivi inclusi gli Organismi settoriali di cui agli elenchi delle autorità competenti;
- l’Autorità, in attuazione dell’articolo 141-*decies* del Codice del consumo, con deliberazione 620/2015/E/com:
  - ha istituito l’elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo (di seguito, anche: Elenco ADR o Elenco);
  - ha disciplinato, nell’Allegato A, il procedimento per l’iscrizione degli Organismi ADR nell’Elenco di cui al precedente alinea e le modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza dell’Elenco medesimo (di seguito: Disciplina), nonché previsto l’emanazione di eventuali linee guida applicative;
- l’Autorità, con deliberazione 267/2020/E/com, in vigore dal 17 luglio 2020, ha modificato la Disciplina, con riguardo, fra l’altro, alla modalità di formalizzazione dell’iscrizione degli Organismi nell’Elenco ADR (o di rigetto della domanda) o della sua integrazione (e della eventuale cancellazione dell’Organismo dall’Elenco), stabilendo che il provvedimento conclusivo del relativo procedimento sia adottato dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: Direzione), sulla base del Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina;
- la Disciplina, tra l’altro, prevede:
  - all’articolo 2, comma 2.2, che possono essere iscritti in Elenco gli Organismi che svolgono la propria attività in materia di ADR in uno o più settori di competenza dell’Autorità, con riferimento alle controversie fra consumatori e operatori;
  - all’articolo 3, comma 3.1, che l’Organismo che intende essere iscritto nell’Elenco ADR propone domanda di iscrizione, nella quale fornisce le

- informazioni previste dall'articolo 141-*nonies*, commi 1 e 3, del Codice del consumo;
- all'articolo 3, comma 3.2, che ai fini dell'iscrizione, l'Organismo garantisce e attesta che le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie (di seguito: conciliatori) abbiano anche un'adeguata formazione specifica nei settori di competenza dell'Autorità, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a quattordici ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a dieci ore; l'Organismo è infatti iscritto in Elenco per i settori di competenza dell'Autorità con riferimento ai quali abbia attestato la competenza specialistica dei conciliatori;
  - all'articolo 4, comma 4.1, che la Direzione, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e della Disciplina;
  - all'articolo 4, comma 4.3, che in esito all'istruttoria di cui al comma 4.1, la Direzione iscrive l'Organismo in elenco, ovvero rigetta la domanda con l'indicazione dei motivi ostativi all'iscrizione;
  - l'Elenco ADR è pubblicato sul sito internet dell'Autorità; la Direzione ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
  - la Direzione verifica, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse o anche d'ufficio, sulla base degli indicatori di cui al Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e alla Disciplina, se un Organismo iscritto nell'Elenco ADR continui a soddisfare i requisiti richiesti per l'iscrizione e, in caso di non conformità, provvede alla relativa cancellazione dall'Elenco medesimo.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Autorità Idrica Toscana è l'ente pubblico al quale la l.r. 69/11 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato;
- nei primi mesi del 2019, l'Autorità Idrica Toscana, i gestori del servizio idrico integrato operanti nella Regione e le associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato regionale dei consumatori ed utenti - CRCU, hanno firmato un Protocollo di intesa, al fine di garantire agli utenti finali l'accesso a procedure di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie con i predetti gestori, attraverso la costituzione di un apposito Organismo ADR nell'ambito territoriale ottimale della Regione Toscana;
- in data 21 luglio 2020, il Protocollo di cui al precedente alinea è stato sottoscritto anche dal Difensore Civico della Regione Toscana, che, come disciplinato dalla l.r. 19/09, fra l'altro: promuove intese, accordi e convenzioni con i gestori di pubblici servizi ai fini dell'attribuzione, nei suoi confronti, della funzione di conciliazione delle controversie tra gestori e utenti; ha competenza per la tutela non giurisdizionale dei diritti degli utenti; svolge, con imparzialità e terzietà, attività di mediazione per agevolare la composizione consensuale dei contenziosi;
- l'Autorità Idrica Toscana, con deliberazione assembleare n. 19 del 21 dicembre 2020, ha approvato il *“Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico*

*integrato*”, che istituisce l’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano e ne definisce la disciplina procedurale, in sostituzione delle commissioni conciliative - paritetiche e regionale - di cui al previgente “*Regolamento di tutela dell’utenza*”;

- con la domanda prot. 13560/2021, l’Autorità Idrica Toscana ha richiesto all’Autorità l’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR per il settore idrico, e a tal fine:
  - ha attestato il possesso della formazione specifica nel settore idrico, di cui all’art. 3, comma 3.2, della Disciplina, da parte dei conciliatori incaricati della risoluzione delle controversie mediante la procedura ADR, individuati nelle figure del Difensore Civico della Regione Toscana e dei funzionari del suo ufficio;
  - ha complessivamente attestato quanto richiesto dalla Disciplina ai fini dell’iscrizione nell’Elenco ADR, dimostrando il sostanziale rispetto delle pertinenti prescrizioni del Codice del consumo;
  - ha comunicato che l’Organismo sarà operativo dall’1 giugno 2021, ferma restando la gestione transitoria e in continuità delle procedure, pendenti a tale data, dinanzi alle preesistenti commissioni conciliative, anche nell’eventualità di impedimenti alla piena operatività dell’Organismo di nuova istituzione.

**RITENUTO CHE:**

- la domanda prot. 13560/2021, presentata dall’Autorità Idrica Toscana, in base a quanto ivi dalla medesima attestato, sia idonea ai fini dell’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR dell’Autorità, con riferimento alle controversie per il settore idrico, con decorrenza dall’1 giugno 2021

**DETERMINA**

1. l’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR dell’Autorità, contestualmente aggiornandolo, ai sensi dell’Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, con riferimento alle controversie per il settore idrico, con decorrenza dall’1 giugno 2021;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

15 aprile 2021

IL DIRETTORE  
*Roberto Malaman*