

## **Controversie di consumo - ADR, risoluzione alternativa delle controversie**

Con l'acronimo "A.D.R." ("*Alternative Dispute Resolution*") si indica l'insieme di procedure di risoluzione delle controversie alternative al processo ordinario attraverso cui le parti in lite risolvono, con modalità snelle ed economiche, una controversia relativa ad un contratto di vendita di beni e/o servizi.

Molteplici e vari sono i procedimenti alternativi previsti dal nostro ordinamento a favore del consumatore. Detti procedimenti sono pressoché assimilabili o differenziabili in ragione del ruolo di intervento del terzo. Quest'ultimo può agevolare una conciliazione o individuare una soluzione per le parti, in ragione di un consenso pregresso o successivo al medesimo intervento conciliativo. Elemento comune ai procedimenti ADR è di offrire alle parti uno strumento economico e la figura di un soggetto terzo, imparziale, che attraverso il proprio intervento tende a superare una situazione di conflittualità.

### **Quali sono i vantaggi?**

- 1) I tempi generalmente brevi e i costi ridotti;
- 2) la maggiore informalità del procedimento rispetto alla giustizia ordinaria: l'assenza di procedure rigide fornisce alle parti gli spazi di gestione che meglio si adattano alle esigenze e alle circostanze del caso;
- 3) la riservatezza: è in generale previsto il divieto per il terzo di riferire su quanto è avvenuto durante gli incontri, ovvero di produrre altrove documenti che siano stati elaborati nell'ambito di tali incontri.

### **Quadro normativo vigente**

L'attuale quadro normativo dell'ADR è stato razionalizzato e riorganizzato dall'art. 141 del [Codice del consumo](#), conformando il sistema delle ADR tra professionisti e consumatori ai *benchmark* indicati a livello europeo. Il codice del consumo è stato modificato dal [decreto legislativo del 6 agosto 2015 n. 130](#) (entrato in vigore il 3 settembre 2015) che recepisce nel nostro ordinamento la Direttiva europea sulle ADR ([2013/11/UE](#)).

La normativa stabilisce i requisiti minimi di organizzazione e di funzionamento che gli organismi ADR devono possedere per poter garantire procedure quanto più uniformi, indipendenti, accessibili, trasparenti, efficaci, eque e a costi ridotti. Viene prevista, inoltre, una nozione univoca di "ADR" (art. 141, lett. h, del Codice del Consumo), inteso come «*qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell'elenco di cui all'art. 141 decies*», istituito presso una delle autorità competenti.

Sette sono le "Autorità competenti" incaricate dall'art. 141-octies del Codice del consumo della gestione di detti elenchi, alle quali gli organismi che intendono operare come "organismi ADR" in un certo settore dovranno presentare domanda di iscrizione:

- a) Ministero della giustizia unitamente al Ministero dello sviluppo economico, 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;
- b) Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), di cui all'articolo 1 della legge 7 giugno 1974, n. 216, 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;

b-bis) l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS) di cui all'art. 13 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'art. 187-ter del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui agli articoli 335 e 336 dello stesso decreto legislativo 7 settembre 2005 n. 209;

c) Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza;

d) Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, per il settore di competenza;

e) Banca d'Italia, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;

f) altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze;

g) Ministero dello sviluppo economico, con riferimento alle negoziazioni paritetiche di cui all'articolo 141-ter 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 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 alla lettera a)

L'art. 141-decies, comma 5, prevede poi, a carico di ciascuna delle autorità competenti, l'obbligo di notificare "senza indugio" al Ministero dello Sviluppo Economico l'elenco degli organismi ADR iscritti nel proprio elenco e ogni suo successivo aggiornamento, ai fini della successiva trasmissione alla Commissione europea. Ogni autorità competente dovrà poi mettere a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR, elaborato dalla Commissione europea e notificato al **Ministero dello Sviluppo Economico, quale punto di contatto unico.**

### **Le procedure ADR nelle Autorità indipendenti**

La necessità di rispondere in maniera efficace e rapida alla domanda di giustizia proveniente dagli utenti di alcuni settori sensibili (sia per l'essenzialità dei servizi resi sia per la significativa asimmetria negoziale esistente tra utente e professionista) e l'elevato grado di tecnicismo caratteristico delle Autorità indipendenti ha indotto il legislatore ad assegnare alle stesse anche compiti di tipo giustiziale. Si tratta di un procedimento amministrativo volto alla soluzione di un conflitto, caratterizzato da un vero e proprio contraddittorio, in cui il consumatore può contare dell'*expertise* tecnica e neutralità nella composizione della controversia da parte dell'Autorità, oltre che dei notevoli risparmi di costi di tempo e denaro rispetto a quanto accade nel caso di accesso alla giustizia ordinaria.

In generale, tuttavia, dette procedure sono esperibili dopo aver inutilmente presentato reclamo all'operatore interessato dalla controversia. Si tratta quindi, nella sostanza, di strumenti di tutela di seconda istanza, la cui attivazione costituisce in alcuni casi condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Attualmente, le Autorità indipendenti presso le quali risultano attivi sistemi di composizione stragiudiziale delle controversie sono l'AGCOM, l'ARERA, la Banca d'Italia e la CONSOB.

Si riportano di seguito alcuni collegamenti per ottenere maggiori informazioni in merito ad alcune specifiche e rilevanti procedure ADR.

**Arbitro bancario finanziario (ABF)**: per controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari

**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**: per controversie tra investitori "*retail*" e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio

**Soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (AGCOM)**: per controversie con il proprio fornitore di servizi di comunicazione elettronica

**ARERA - Servizio Conciliazione**: per controversie con gli operatori nei settori di energia elettrica e gas, servizio idrico integrato e del settore del teleriscaldamento/teleraffrescamento (o telecalore)