

DETERMINAZIONE N. 5/DICU/2024

CANCELLAZIONE, CON RIFERIMENTO AL SETTORE IDRICO, DELL'ORGANISMO SICOME SC DALL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE 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);
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- 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;
- il decreto del Ministro della Giustizia 24 ottobre 2023, n. 150;
- 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 deliberazione dell’Autorità del 10 marzo 2016, 91/2016/E/com (di seguito: deliberazione 91/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità del 15 marzo 2018, 145/2018/E/com (di seguito: deliberazione 145/2018/E/com);
- le comunicazioni della Direzione Consumatori e Utenti prot. Autorità n. 3713 del 19 gennaio 2023, prot. Autorità n. 19129 del 21 marzo 2023, prot. Autorità n. 37548 del 31 maggio 2023 e prot. Autorità n. 69063 del 6 novembre 2023;
- le comunicazioni dell’Organismo Sicome SC prot. Autorità n. 44358 del 30 giugno 2023 e prot. Autorità n. 9222 dell’8 febbraio 2024.

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 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;

- in particolare, 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 e soltanto i conciliatori con la specifica formazione possono svolgere l'attività di incaricati della risoluzione delle controversie nei settori in argomento;
 - 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;
 - all'articolo 5, comma 5.1, la Direzione monitora se gli Organismi ADR iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità mantengano i requisiti richiesti dal Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e dalla Disciplina;
 - all'articolo 5, comma 5.4, se su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, ovvero d'ufficio, emerge che un organismo ADR non soddisfa più i requisiti di cui al Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e alla presente disciplina, la Direzione lo contatta per segnalargli tale presunta non conformità, invitandolo a ovviarvi immediatamente; se allo scadere del termine di tre mesi, di cui all'articolo 141 *decies*, comma 4, del Codice del consumo, l'organismo ADR non soddisfa tali requisiti o non fornisce alcun riscontro, la Direzione provvede alla cancellazione dell'organismo in questione dall'elenco;
 - all'articolo 6, comma 6.1, ogni Organismo ADR iscritto in elenco, secondo tempistiche e modalità stabilite dalla Direzione, trasmette a quest'ultima le informazioni di cui agli articoli 141 *quater*, comma 2, e 141 *nonies*, comma 4, del Codice del consumo e quelle di cui all'articolo 3, comma 3.2, della Disciplina;

- l'attività di vigilanza dell'Autorità sull'Elenco ADR e sugli Organismi iscritti, come anche esplicitato nelle apposite FAQ pubblicate in www.arera.it:
 - si esplica nel caso di eventuali condotte assunte dall'Organismo iscritto in Elenco contrarie all'impianto normativo e regolatorio in materia di ADR (e ai regolamenti procedurali approvati) e/o nei casi in cui l'Organismo non abbia mantenuto i requisiti previsti per l'iscrizione e/o qualora non abbia adempiuto agli obblighi di rendicontazione delle attività svolte e/o di formazione e aggiornamento dei propri conciliatori;
 - è attuata, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse o d'ufficio, mediante l'analisi delle relazioni di attività e la ricezione degli elenchi dei conciliatori in possesso della formazione specialistica, nonché per mezzo del monitoraggio dei contenuti dei siti web degli organismi oppure alla luce delle comunicazioni degli organismi medesimi in merito all'eventuale modifica delle informazioni rese in fase di iscrizione;
 - può culminare, se del caso, nella cancellazione dell'Organismo dall'Elenco, mediante il procedimento di cui al sopra citato articolo 5, comma 5.4, della Disciplina;
- l'eventuale cancellazione dell'Organismo dall'Elenco ADR dell'Autorità, anche per un solo settore di interesse, non osta alla riproposizione di una nuova domanda di iscrizione, purché l'Organismo medesimo attesti e certifichi il possesso dei requisiti necessari e/o adempia correttamente agli obblighi di rendicontazione sopra citati;
- l'Elenco ADR è pubblicato sul sito internet dell'Autorità; la Direzione ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero delle Imprese e del Made in Italy quale punto di contatto unico con la Commissione europea.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'Organismo Sicome SC è stato iscritto in Elenco ADR con deliberazione 91/2016/E/com, per i settori dell'energia elettrica e del gas, con decorrenza 11 marzo 2016; con successiva deliberazione 145/2018/E/com, l'iscrizione in Elenco è stata estesa al settore idrico, con decorrenza 15 marzo 2018;
- nell'ambito dell'attività di monitoraggio di cui all'articolo 5, comma 5.1 della Disciplina, la Direzione, con comunicazione prot. Autorità n. 3713 del 19 gennaio 2023, richiedeva all'Organismo Sicome SC la trasmissione dell'elenco dei conciliatori in possesso di una valida formazione specialistica alla data del 31 dicembre 2022 e la relazione annuale di attività per il medesimo anno;
- in mancanza di riscontro da parte di Sicome SC, la Direzione ha inviato apposito sollecito con comunicazione prot. Autorità n. 19129 del 21 marzo 2023, anch'esso rimasto senza riscontro; la Direzione ha dunque trasmesso un ulteriore sollecito con comunicazione prot. Autorità n. 37548 del 31 maggio 2023;
- con comunicazione prot. Autorità n. 44358 del 30 giugno 2023, l'Organismo Sicome SC ha trasmesso l'elenco dei conciliatori richiesto - con indicazione della formazione specialistica in possesso di ciascun conciliatore assegnato alle procedure ADR nei settori oggetto di iscrizione - sulla base del quale, tuttavia,

emergeva, per il settore idrico, la mancanza dell'aggiornamento formativo biennale richiesto per almeno un conciliatore dell'Organismo; riguardo alla relazione annuale di attività, l'Organismo comunicava per le vie brevi di non aver ricevuto, nel 2022, alcuna domanda di conciliazione per i settori oggetto di iscrizione in Elenco;

- alla luce di quanto precede, con comunicazione prot. Autorità n. 69063 del 6 novembre 2023, l'Autorità ha avviato il procedimento di cancellazione dell'Organismo Sicome SC dall'Elenco di cui all'articolo 5, comma 5.4, della Disciplina, contestando, per il solo settore idrico, l'inadempimento dell'obbligo di cui al combinato degli articoli 141 nonies, comma 2, del Codice del consumo e 3, comma 3.2, della Disciplina, in tema di trasmissione periodica dell'elenco dei conciliatori in possesso della formazione specialistica (con validità alla data del 31 dicembre 2022), assegnando il termine di tre mesi per la regolarizzazione della propria posizione; la mancanza di almeno un conciliatore in possesso di una valida formazione specialistica per un determinato settore, infatti, non consente all'Organismo di svolgere procedure ADR per il medesimo settore e, dunque, comporta la cancellazione del medesimo Organismo dall'Elenco;
- l'Organismo Sicome SC, con comunicazione prot. Autorità n. 9222 dell'8 febbraio 2024, peraltro successiva allo scadere del suddetto termine trimestrale, ha inviato un riscontro alla Direzione, con il quale tuttavia ha trasmesso documentazione che non risulta adeguata a quanto richiesto e necessario per il mantenimento dell'iscrizione in Elenco ADR dell'Autorità per il settore idrico, per quanto concerne il requisito della formazione specialistica, aggiornata al 31 dicembre 2022, per almeno un conciliatore assegnato alle procedure ADR per tale settore;

RITENUTO CHE:

- l'Organismo Sicome SC, con riferimento al solo settore idrico, non soddisfa più i requisiti di cui al Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina, con riferimento al possesso di una valida formazione specialistica per almeno un conciliatore assegnato alle procedure ADR per tale settore, non avendo fornito adeguato riscontro alla Direzione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 5, comma 5.4 della Disciplina, sia necessario procedere alla cancellazione dell'Organismo Sicome SC dall'Elenco ADR dell'Autorità, per il settore idrico, con efficacia dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
- alla luce di quanto sopra, cessino contestualmente gli effetti della deliberazione 145/2018/E/com;

DETERMINA

1. la cancellazione dell'Organismo Sicome SC, per il settore idrico, dall'Elenco ADR dell'Autorità, contestualmente aggiornandolo, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, con decorrenza dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;



2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

26 febbraio 2024

IL DIRETTORE
Rosita Carnevalini