



Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, LA TUTELA DEL CONSUMATORE E LA NORMATIVA TECNICA
Divisione III - Servizi e professioni, qualità dei prodotti e dei servizi, professioni non organizzate in ordini e collegi, albi ed elenchi

Relazione nazionale sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR), ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 6, della direttiva 2013/11/UE

- **Parte I:** Procedura ADR nel vostro Stato
- **Parte II:** Attività degli organismi ADR
- **Parte III:** Buone pratiche, carenze e raccomandazioni

PARTE I: PROCEDURA ADR NEL VOSTRO STATO MEMBRO

Sezione 1.1: Introduzione

1. Nome della tua autorità

Ministero dello sviluppo economico

2. Stato membro in cui si trova la vostra autorità

Italia

3. Conferma che la tua autorità è:

- l'autorità competente designata come punto di contatto unico nel vostro Stato membro in caso di più autorità competenti
- l'unica autorità competente nel tuo paese

Sezione 1.2: Ambito di applicazione e copertura

4. Tutte le controversie contrattuali dei consumatori sono coperte da almeno un organismo ADR in ciascuno dei settori economici coperti dalla direttiva ADR (cfr. parte II, domanda 7 di seguito) nel proprio Stato membro? (Settori economici disciplinati dalla direttiva ADR: beni di consumo; energia e acqua; servizi finanziari; servizi generali ai consumatori; servizi per il tempo libero; servizi postali e comunicazioni elettroniche; servizi di trasporto; altri. Per i dettagli, si veda [la classificazione COICOP](#), struttura generale alle pagine 29-30).

- Sì
 No

In caso negativo, indicare le lacune nella copertura:

(Settori economici disciplinati dalla direttiva ADR: beni di consumo; energia e acqua; servizi finanziari; Generale servizi ai consumatori; servizi per il tempo libero; servizi postali e comunicazioni elettroniche; servizi di trasporto; Altri. Per dettagli, si veda la classificazione COICOP, struttura generale alle pagine 29-30).

Gli organismi ADR in Italia coprono quasi tutti i settori economici. Tuttavia, sono esclusi alcuni servizi di trasporto (come il traffico aereo), per i quali non esiste un'autorità competente. Va inoltre ricordato che i servizi assicurativi in precedenza mancavano di regolamentazione ADR. Tuttavia, la creazione dell'Arbitro Assicurativo (AAS) avverrà a breve e coprirà integralmente questo settore.

5. Esiste un organismo ADR residuale che opera nel vostro Stato membro?

- Sì
 No

Sezione 1.3: Accreditamento, criteri di qualità e monitoraggio degli organismi ADR

6. Negli ultimi 4 anni avete ricevuto richieste di accreditamento/valutazione?

- Sì
 No

In caso affermativo, quanto tempo richiede la valutazione e quante risorse sono necessarie?

Il MISE continua a ricevere richieste di registrazione degli organismi ADR presso il proprio elenco. La procedura di valutazione è di 30 giorni (a meno che non sia necessario richiedere ulteriori informazioni o chiarimenti); attualmente ci sono due risorse che si occupano della procedura.

Qual è il feedback degli organismi ADR sulla procedura di registrazione?

Non è stato ricevuto alcun riscontro da parte degli organismi ADR sulla procedura di registrazione

E' stato modificato il tuo processo di accreditamento negli ultimi 4 anni e se sì come e perché?

La procedura non è cambiata da quando è stata introdotta.

7. Come si controlla la conformità degli organismi ADR alla direttiva 2013/11/UE e che tipo di meccanismo di monitoraggio viene utilizzato:

- Controlli a campione
- Relazioni annuali di attività
(articolo 7, paragrafo 2)
- Relazioni semestrali (articolo 19,
paragrafo 3)
- Altri meccanismi di monitoraggio

Specificare la frequenza (se pertinente) di tale monitoraggio:

8. Avete cancellato organismi ADR negli ultimi quattro anni?

(In caso di fusione di organismi ADR, l'organismo risultante dalla fusione è da considerarsi cancellato dalla lista).

- Sì
- No

In caso affermativo, per quali motivi?

Sì, per inattività (segnalata dagli stessi organismi cancellati).

9. Esistono altri organismi/strumenti di risoluzione delle controversie dei consumatori nel vostro paese che non sono accreditati come organismi ADR di qualità ai sensi della direttiva ADR, ma che risolvono comunque le controversie dei consumatori in via extragiudiziale?

- Sì
- No
- Non lo so

Sezione 1.4: ADR collettivo

10. L'ADR è possibile in caso di collective claims (procedura di opt-in/opt-out, in cui la domanda è presentata per conto di tutti coloro che rientrano in una classe definita di ricorrenti, a meno che non adottino misure positive per l'opt-out – cfr. considerando 27 della direttiva ADR) ai sensi del diritto nazionale?

- Sì
- No

11. L'ADR è possibile per le controversie rivendicate da più consumatori (i cosiddetti crediti raggruppati, che portano a una risoluzione di un gran numero di controversie di modesta entità simili invece di dover trattare ciascuna domanda individualmente) come la stessa procedura?

- Sì
- No

Sezione 1.5: ADR transfrontaliero

12. Le procedure ADR per le controversie transfrontaliere nel vostro Stato membro sono diverse da quelle per i casi nazionali?

- Sì
 No

13. Come valuta il funzionamento della direttiva ADR nelle controversie transfrontaliere nel suo paese? Quali sono gli ostacoli e/o le sfide incontrate? Quali soluzioni avete implementato?

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale della Rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net. Tale Centro ha l'incarico di informare i cittadini europei sui loro diritti quando acquistano beni e servizi all'interno del Mercato Unico e fornire loro assistenza per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con un venditore/prestatore di servizi che ha sede in un paese europeo differente dal proprio. Il Centro Europeo Consumatori Italia agevola i consumatori nell'individuazione e accesso a forme di risoluzione alternativa delle controversie, al fine di offrire una soluzione rapida, extragiudiziale ed economica delle controversie, tra consumatori e professionisti, derivanti da contratti di vendita di beni e servizi in ambito transfrontaliero. I servizi erogati dal Centro Europeo Consumatori Italia sono totalmente gratuiti, pertanto non comportano alcun onere a carico del consumatore. Ciò è possibile poiché la Rete dei Centri Europei dei Consumatori è cofinanziata dalla Commissione Europea e dai governi nazionali; in Italia, il Centro riceve tale finanziamento dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Commissione Europea. La particolare posizione che il Centro Europeo Consumatori Italia ricopre a livello nazionale e la peculiarità dell'ambito – transfrontaliero – nel quale svolge le proprie funzioni, rendono lo stesso un importante interlocutore delle autorità nazionali competenti a vigilare sulla corretta applicazione della normativa a tutela dei consumatori.

Su designazione del Ministero dello Sviluppo Economico, il Centro Europeo Consumatori svolge il ruolo di organismo abilitato a formulare “segnalazioni esterne” su presunte o accertate infrazioni transfrontaliere, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE)

Sezione 1.6: Modello di finanziamento

14. Il modello di finanziamento della procedura ADR nel vostro Stato membro si basa su:

- Finanziamenti pubblici
 Finanziamenti privati
 Mix di finanziamenti pubblici e privati
 Altro

Si prega di spiegare:

E' prevista l'erogazione di fondi pubblici per coprire i costi della procedura. Ad ogni modo si segnala che in alcune procedure paritetiche è previsto il cofinanziamento tra pubblico e privato (imprese).

15. Gli organismi ADR hanno un carattere lucrativo o senza scopo di lucro nel vostro Stato membro?

- Profitto
 Non a scopo di lucro
 Mix di profitto e non-profit
 non lo so

Si prega di spiegare:

Lo scopo della procedura non è quello di arricchire l'organismo ADR, bensì di concludere, in tempi rapidi, la controversia sorta tra professionista e consumatore. E' tuttavia possibile che spetti un compenso alla persona incaricata della risoluzione della controversia (ad esempio così accade per i conciliatori nelle negoziazioni paritetiche)

Sezione 1.7 Altre domande

16. Esistono procedure personalizzate per i consumatori vulnerabili (particolarmente vulnerabili a causa della loro infermità **mentale** o fisica, di età o credulità – cfr. articolo 5, paragrafo 3, della direttiva sulle pratiche commerciali sleali)? I consumatori possono anche essere considerati vulnerabili in base al loro basso status socioeconomico, al basso livello di istruzione, al fatto di non essere in grado di parlare una particolare lingua o di uno status di minoranza o di non avere competenze informatiche.

- Sì
 No

17. In che modo i consumatori possono lamentarsi **del** funzionamento degli organismi ADR nel vostro Stato membro? Sei a conoscenza di eventuali reclami negli ultimi 4 anni? In caso affermativo, come sono stati gestiti? Quale organismo è responsabile di tali reclami?

Si prega di specificare:

Non esiste un organismo che gestisce i reclami sulle prestazioni dell'organismo. Tuttavia, laddove un consumatore o un professionista non sia soddisfatto dell'operato di un organismo ADR, può segnalare tale organismo all'Autorità competente presso cui è iscritto, al fine di farne valutare la correttezza delle procedure adottate.

Si prega di approfondire ulteriormente nel caso in cui l'autorità competente disponga di una struttura di governance specifica o di procedure interne pertinenti da evidenziare ai sensi della PARTE I:

PARTE II: ATTIVITÀ DEGLI ORGANISMI ADR

Si prega di notare che per completare la parte II, le informazioni dovranno essere raccolte da tutte le autorità competenti (se esistono più autorità nel vostro Stato membro). Chiediamo pertanto alle autorità competenti ADR di raccogliere i dati pertinenti da tutti gli organismi ADR notificati alla Commissione e di consolidare i dati. Se non tutti i dati richiesti sono disponibili per tutti gli anni, ti invitiamo ad aggiungere i dati più recenti e fornire ulteriori informazioni nelle caselle di testo aperte, se pertinente.

Sezione 2.1 Statistiche

Le statistiche riportate di seguito dovrebbero coprire tutti gli organismi ADR accreditati nel tuo paese. Tuttavia, se sono disponibili solo dati parziali, si prega di indicare la copertura dei dati forniti

1. Quante denunce (vale a dire, prima che fosse effettuato il controllo di ammissibilità ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva ADR) sono state ricevute da tutti gli organismi ADR del vostro paese?

	2018	2019	2020	2021
Numero di reclami ricevuti	72911	73064	75999	65878

2. Quanti reclami ricevuti dagli organismi ADR sono stati successivamente ritirati dai consumatori?

	2018	2019	2020	2021
Numero di denunce ritirate dal consumatore	1106	1474	1724	1284

3. Quante denunce sono state respinte dagli organismi ADR, per i motivi elencati all'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva ADR?

	2018	2019	2020	2021
Numero di denunce respinte dall'ADR entità	3688	3790	3500	3669

4 La percentuale di reclami respinti per i seguenti motivi:

a) nessun precedente tentativo di contattare il professionista

MISE: N.A.

AGCOM: 98%

ARERA: N.A.

CONSOB: 3,08% (2021)

BANCA D'ITALIA: 35%

b) la denuncia è stata frivola/vessatoria

MISE: N.A.

AGCOM: 0%

ARERA: N.A.

CONSOB: 0%

BANCA D'ITALIA: 0%

c) la controversia è stata precedentemente valutata da un altro organismo ADR o da un tribunale

MISE: N.A.

AGCOM: 1%

ARERA: N.A.

CONSOB: 0%

BANCA D'ITALIA: 43%

d) il valore della controversia non ha raggiunto una soglia applicabile

MISE: N.A.

AGCOM: 0%

ARERA: N.A.

CONSOB: /

BANCA D'ITALIA: 9%*
(*oltre 200.000 euro)

e) il reclamo non è stato presentato a tempo debito

MISE: N.A.

AGCOM: 0%

ARERA: N.A.

CONSOB: 3,96%

BANCA D'ITALIA: 13%

f) la risoluzione di un reclamo comprometterebbe l'efficace funzionamento dell'organismo ADR

MISE: N.A.

AGCOM: 0%

ARERA: N.A.

CONSOB: 0%

BANCA D'ITALIA: 0%

g) qualsiasi altro motivo

CONSOB: L'oggetto del reclamo non rientrava nella competenza dell'ACF = 185 crediti 81,50% di 227 (2021)

Si prega di includere commenti nella casella di testo sottostante, se presenti:

5 Quante controversie sono state accettate per la gestione all'anno (vale a dire, il numero totale di reclami meno quelli rifiutati o ritirati)?

	2018	2019	2020	2021
Numero di controversie ADR accettate per gestione da parte di organismi ADR	66765	66341	69382	60710

6 [Se la risposta alla Parte 1 Q 5 di cui sopra è "sì"] Quanti reclami dei consumatori vengono presentati all'organismo ADR residuo? Quanti vengono respinti? Quanti sono stati accettati?

	2018	2019	2020	2021
Numero di reclami ricevuti da organismo ADR residuo (prima della verifica dell'ammissibilità)				
Numero di reclami rifiutati da parte di organismo ADR residuo (ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva ADR)				
Numero di denunce ritirate da consumatore				
Numero di controversie gestite per residuo Organismo ADR				
Non applicabile				

7 Di tutte le controversie ADR gestite dagli organismi ADR coperti dalla vostra autorità competente, potete approfondire meglio i tipi di controversie trattate? (si prega di includere numeri e testo, se del caso, nella tabella seguente):

	2018	2019	2020	2021	Risposta aperta se nessun dato disponibile
Numero di controversie ADR per:					
1. settore di attività economica					
a) Beni di consumo (ad esempio, abbigliamento e calzature; detersivi, cosmetici e profumi; elettrodomestici; orologi e orologi; mobili; strumenti musicali; articoli sportivi; giocattoli e strumenti)					
b) Energia e acqua (ad es. approvvigionamento idrico, raccolta delle acque reflue, elettricità, gas, manutenzione)	ARERA: Elettricità 6929 Gas 4882 Dual Fuel 750 Acqua 639 Teleriscaldamento 1	ARERA: Elettricità 9021 Gas 5905 Dual Fuel 1082 Acqua 1917 Teleriscaldamento 2	ARERA: Elettricità 10783 Gas 5229 Dual Fuel 1342 Acqua 2716 Teleriscaldamento 1	ARERA: Elettricità 10504 Gas 5637 Dual Fuel 1702 Acqua 4053 Teleriscaldamento 10	
c) Servizi finanziari (ad esempio, intermediazione finanziaria; oneri espliciti mediante deposito società; commissioni per le rimesse)					
d) Servizi generali ai consumatori (es. riparazione, installazione e noleggio di beni di consumo)					

e) Servizi per il tempo libero (ad esempio, spese per parchi di divertimento; giochi d'azzardo; praticare sport; partecipazione ad eventi sportivi)					
f) Servizi postali e comunicazioni elettroniche (ad esempio, consegna di corrieri e pacchi; comunicazioni mobili; accesso a Internet fornitura)					
g) Servizi di trasporto (ad esempio, servizi di trasporto passeggeri)					
h) Altro					
2. violazione della legge applicabile					
3. rivendicazioni individuali vs collettive					
4. tipo di operatore coinvolto (ad es. multinazionale vs. PMI)					

Sezione 2.2: Esito delle controversie ADR

8 Di tutte le controversie ADR gestite dagli organismi ADR coperti dall'autorità competente, quante delle controversie ADR sono finite in una risoluzione (vale a dire, quando le parti hanno raggiunto un accordo o concordato un risultato proposto dall'organismo ADR o è stato raggiunto un risultato vincolante)? Si prega di fornire i dati disponibili nella misura del possibile.

(Controversie ADR = reclami che sono diventati controversie / non sono stati respinti o ritirati)

	2018	2019	2020	2021
Numero di controversie ADR risolte	41646	43159	36490	35130

9 Di tutte le controversie ADR gestite dagli organismi ADR coperti dall'autorità competente, qual è stato il numero di controversie all'anno in cui il professionista non ha risposto al reclamo/ha rifiutato di partecipare? Si prega di fornire i dati disponibili nella misura del possibile.

	2018	2019	2020	2021
Numero di controversie ADR in cui il professionista ha fatto non rispondere/rifiutato di partecipare	4034	2456	2216	632

Si prega di aggiungere eventuali commenti qui sul livello di partecipazione dei professionisti all'ADR nel proprio paese:

MISE:

La Camera di Commercio di Bolzano ritiene molto bassa la partecipazione delle imprese alla procedura di mediazione, poiché queste aziende di solito contattano direttamente il consumatore; in alternativa, la maggior parte di esse non contatta l'Ente e non partecipa alla procedura.

Sempre secondo la Camera di Commercio di Piacenza, le aziende spesso non accettano di partecipare alla procedura.

Un discorso diverso deve essere fatto per Trenitalia, la cui procedura di conciliazione offre ai consumatori un feedback per ogni caso, garantendo la partecipazione dell'operatore «Trenitalia» nel 100% dei casi, poiché l'organo di conciliazione paritetica opera all'interno dell'impresa stessa.

ARERA:

Gli operatori energetici e i maggiori operatori del Servizio Idrico Integrato sono obbligati a partecipare alle procedure del Servizio di Conciliazione ARERA, secondo il regolamento ARERA. Alcune aziende energetiche e multiutilities hanno predisposto con le associazioni dei consumatori specifiche procedure note come "paritetiche": quindi, queste aziende si sono obbligate a partecipare a procedure "paritetiche".

CONSOB:

Nel sistema ACF tutti i trader sono intermediari finanziari obbligati per legge a partecipare alla procedura ACF, ma liberi di rispettare o meno le decisioni.

Di seguito è riportato il tasso di conformità alle decisioni degli intermediari con una normale attività operativa in corso. Si noti che la cifra non include gli intermediari che hanno subito risoluzioni, hanno perso la licenza per la fornitura di servizi di investimento o hanno affrontato crisi finanziarie.

2018	2019	2020	2021
	80%	95,6%	96,1%

BANCA D'ITALIA:

Le banche e gli altri intermediari finanziari sono tenuti ad aderire all'ABF secondo il quadro normativo (Testo Unico Bancario, Delibera comitato interministeriale del credito e disposizioni della Banca d'Italia sul funzionamento dell'ABF)

10 Di tutte le controversie ADR gestite dagli organismi ADR coperti dalla vostra autorità competente, quanti giorni impiegano in media gli organismi ADR per emettere una decisione definitiva?

MISE:

Camera di Commercio di Avellino: /
Camera di Commercio di Bari: 60 giorni
Camera di Commercio di Bolzano: /
Camera di Commercio di Cagliari-Oriстано: 60 giorni
Camera di Commercio di Cosenza: 30 giorni (risposta negativa), 60 giorni (accordo)
Camera di Commercio di Piacenza: /
Trenitalia: La commissione deve agire in 45 giorni
Trenord: /
Poste: 70 giorni

AGCOM

49 (media)

ARERA

Nel 2021 il numero medio di giorni per la conclusione delle procedure dinanzi al Servizio di Conciliazione ARERA è di 55; 56 giorni per gli organismi ADR elencati dall'ARERA

CONSOB

2018	286 giorni
2019	390 giorni
2020	366 giorni
2021	332 giorni

BANCA D'ITALIA

C'è stato un forte miglioramento della durata media della procedura (calcolata da quando viene ricevuto il ricorso alla comunicazione della decisione, esclusi eventuali periodi di sospensione) negli ultimi anni: 266 giorni nel 2018; 208 nel 2019; 130 nel 2020; 137 nel 2021.

2018	266 giorni
2019	208 giorni
2020	130 giorni
2021	137 giorni

11 A questo proposito, negli ultimi 4 anni sono stati compiuti progressi in termini di tempo necessario per risolvere una controversia?

- Sì
 No
 Non so

12 Di tutte le controversie ADR, in quanti casi c'è stato un controllo giurisdizionale dell'esito dell'ADR (cioè casi che sono stati giudicati in tribunale dopo un ADR la procedura era stata completata)? Si prega di fornire i dati disponibili nella misura del possibile.

	2018	2019	2020	2021
Numero di controversie ADR nell'ambito giudiziario recensione	140	305	333	38

Si prega di utilizzare la casella sottostante per elaborare definizioni specifiche nella legislazione nazionale ADR che è rilevante, in particolare perché la direttiva ADR è di armonizzazione minima e / o fornire più / altri dati statistici che non potrebbero rientrare nelle caselle di cui sopra:

Sezione 2.3 Monitoraggio e conformità

13 Chi monitor o verifica, eventualmente, che i professionisti si conformino al risultato della procedura ADR? Si prega di fornire i dettagli nella casella di testo sottostante:

MISE:

Camera di commercio di Avellino /
Camera di commercio di Bari /
Camera di commercio di Bolzano /
Camera di Commercio di Cagliari-Oristano /
La Camera di Commercio Non esiste un'autorità designata
Cosenza
CCIAA Piacenza /
Trenitalia Utilizzo di verbali di conciliazione
Trenord /
Poste /

AGCOM: /

ARERA:

Se le parti trovano una soluzione per la controversia di fronte al Servizio di Conciliazione ARERA, firmano una dichiarazione di accordo che è ritenuta esecutiva o può essere invocata dalle parti davanti al tribunale competente in caso di mancato rispetto del suo contenuto.

CONSOB:

L'ACF controlla il rispetto delle decisioni da parte dei professionisti

BANCA D'ITALIA:

Sebbene le pronunce dell'Arbitro non siano vincolanti, i Collegi ABF verificano l'adempimento da parte degli intermediari a tutte le decisioni assunte.

L'eventuale inadempimento è pubblicato per 5 anni sul sito internet dell'ABF e per 6 mesi su quello dell'intermediario.

14 Nel caso in cui non vi sia un'applicabilità automatica del risultato ADR nel tuo paese, in che misura i trader rispettano il risultato ADR?

- Molto probabilmente
- probabile

- Neutro
- Improbabile
- Molto improbabile
- non so
- Non applicabile

Sezione 2.4: Risorse e costi

15 Quali commissioni o oneri devono pagare i consumatori per utilizzare il sistema ADR nel tuo paese? Sono aumentati o diminuiti dal 2018?

MISE:

Camera di Commercio di Avellino 30 euro (per controversie fino a 50.000 euro) o 60 euro (per controversie superiori a 50.000 euro); nessuna variazione
 Camera di Commercio di Bari 30 euro, no variazioni
 Camera di Commercio di Bolzano 30 euro, no variazioni
 Camera di Commercio di Cagliari-Oristano 30 euro no variazione
 Camera di Commercio di Cosenza 30 euro, nessuna variazione
 Camera di Commercio di Piacenza 30 euro (per controversie fino a 50.000 euro) o 60 euro (per controversie superiori a 50.000 euro); nessuna variazione
 Trenitalia Gratis
 Trenord Gratis
 Poste /

AGCOM: /

ARERA:

Il servizio di conciliazione ARERA e le procedure dette "paritetiche" sono completamente gratuite per i consumatori; gli altri organismi ADR elencati da ARERA applicano indennità per i consumatori in linea con quelle stabilite dalla tabella di coordinamento del Ministero dello Sviluppo Economico (sportello unico o ADR) (un massimo di € 30,00 per controversie fino a € 50.000,00; un massimo di € 60,00 per controversie oltre € 50.000,00).

CONSOB: L'ACF è gratuito per i consumatori

BANCA D'ITALIA:

Presentare un ricorso all'ABF ha un costo molto basso: è richiesto un compenso di soli 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se la decisione è accolta, anche se solo in parte. Il contributo ai costi della procedura di 20 euro è rimasto stabile dal 2009, anno in cui è stato istituito l'ABF.

16 C'è stata qualche raccolta/studio di dati (ad esempio analisi costi-benefici o valutazione d'impatto) sul costo dell'ADR nel vostro paese?

- Sì
 No
 Non lo so

Sezione 2.5: Digitalizzazione ADR

17 Quale dei seguenti strumenti digitali utilizza gli organismi ADR accreditati nel vostro Stato membro?

- Sito web
 Moduli online per presentare un reclamo
 Strumenti digitali di gestione dei casi
 Strutture di videoconferenza per audizioni ADR
 Soluzioni avanzate/legaltech (come chatbot)
 Altro
 Nessuno dei precedenti

Specificare le soluzioni avanzate/legaltech e "altre" digitali in uso e se l'adozione di strumenti digitali da parte degli organismi ADR accreditati è in aumento. In caso contrario, quali sono le sfide?

18 Esistono sistemi di risoluzione delle controversie online nel vostro Stato membro che non sono gestiti dagli organismi ADR accreditati? Ad esempio, sistemi ODR progettati da studi legali, società di reclami o commercianti.

- Sì
 No
 Non lo so

PARTE III: BUONE PRATICHE, CARENZE E RACCOMANDAZIONI

Questa parte richiede informazioni sulle migliori pratiche, le carenze e le raccomandazioni relative al periodo 2018-2021.

Sezione 3.1 Buone pratiche e cooperazione

1. Quali misure sono state adottate nel vostro Stato membro per promuovere/incentivare la partecipazione degli operatori all'ADR e come valutate il successo di tali misure? (si prega di fornire dati a sostegno della valutazione))

Si è provveduto a incentivare la fiducia nei meccanismi di giustizia alternativa attraverso l'obbligatorietà dell'adesione del professionista alla procedura volontariamente iniziata dal consumatore. 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 sempre presente per tutte le procedure di negoziazione paritetica, in virtù della sottoscrizione da parte del professionista di appositi moduli che lo vincolano, prima dell'insorgere della controversia, ad aderire alla procedura eventualmente proposta dai consumatori. 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 della 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. Infine, si fa presente che un ulteriore meccanismo di risoluzione alternativa di controversie è in procinto di entrare in funzione. Si tratta, nello specifico, dell'Arbitro Assicurativo (AAS), istituito presso l'IVASS.

2 Quali misure sono state adottate nel suo Stato membro per sensibilizzare i consumatori sull'ADR e come valuta il successo di tali misure? (si prega di fornire dati a sostegno della valutazione)

E' previsto un obbligo informativo a carico del professionista, laddove aderisca a meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie, di indicare al consumatore al momento della conclusione del contratto la possibilità di avvalersi di tali strumenti. Inoltre, è prevista la pubblicità di tale meccanismo sui siti del professionista tramite apposito link. Si è inoltre rafforzata l'interlocuzione con le associazioni dei consumatori su tale tematica, anche tramite l'organizzazione di eventi congiunti.

- 3 Se nel proprio Stato membro sono presenti più autorità competenti in materia di ADR, fornire una breve descrizione della cooperazione tra le autorità competenti:

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). 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.

- 4 Descrivere la cooperazione tra le autorità competenti ADR e gli organismi ADR e altre parti interessate (ad esempio, autorità di contrasto, autorità di regolamentazione, ecc.) nel proprio Stato membro. Ciò può consistere, ad esempio, nella cooperazione amministrativa tra gli organismi ADR e le autorità di vigilanza competenti o in consultazioni interistituzionali regolari:

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 (tratta nazionale e regionale), 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). 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. Entrambi gli organismi, inoltre, promuovono forme di cooperazione tra gli ADR partecipanti alla rete FIN-NET, anche al fine di individuare possibili integrazioni delle rispettive piattaforme nonché comunicare al pubblico dei consumatori l'esistenza e le competenze della stessa rete FIN-NET. L'ABF può essere adito in relazione a controversie promosse da clienti domiciliati in uno Stato estero in virtù delle disposizioni che ne regolano il funzionamento e, inoltre, grazie alla rete FIN-NET è possibile agire nei confronti di intermediari esteri operanti in Italia in libera prestazione di servizi che non aderiscono all'ABF. 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.

5 Descrivere la cooperazione tra gli organismi ADR (articolo 16 della direttiva ADR):

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.

Per quanto riguarda il settore bancario e finanziario, nel marzo 2020 è stato stipulato un Protocollo d'intesa tra l'ABF e l'ACF (Arbitro per le controversie finanziarie attivo presso Consob) volto a disciplinare forme di collaborazione tra i due ADR. In attuazione del Protocollo vengono organizzate riunioni periodiche (semestrali) per il confronto su questioni di comune interesse ed è assicurato un continuo scambio informativo tra gli ADR. È in corso anche una collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) per la prossima istituzione dell'Arbitro Assicurativo.

6 Descrivere la cooperazione tra gli organismi ADR e le autorità nazionali che istituiscono atti giuridici dell'Unione in materia di protezione dei consumatori nel proprio Stato membro (art. 17 direttiva)

Alcune delle autorità competenti, in particolare il MISE, partecipano alla fase ascendente e discendente del diritto dell'Ue. Sono previste, nell'ambito di tale attività, delle interlocuzioni pubbliche con soggetti, quali le associazioni dei consumatori, che assistono i consumatori nella risoluzione extragiudiziale delle controversie (negoziazioni paritetiche).

7 Quali altre misure sono state adottate dalla vostra autorità per migliorare il funzionamento dell'ADR, compreso l'aumento dell'uso degli strumenti digitali nell'ADR?

Sono state incrementate alcune misure volte al fine di tutelare il consumatore, non tanto garantendogli la possibilità di ricorrere alla procedura ADR, quanto piuttosto assicurandogli la conclusione della stessa. Ciò avviene, ad esempio, nelle conciliazioni paritetiche, attraverso la previsione di clausole che obbligano il professionista ad aderire alla procedura eventualmente iniziata dal consumatore.

8 Sono previste altre azioni nel corso del 2022/2023 che potrebbero migliorare il funzionamento dell'ADR?

L'istituzione dell'arbitro assicurativo (menzionato sopra) aumenterà la fiducia dei consumatori nel sistema assicurativo e, inoltre, coprirà un intero settore economico.

Sezione 3.2 Sfide e carenze

- 9 9. In che modo la pandemia di COVID-19 ha influito sull'uso e sul tasso di successo del sistema ADR nel tuo paese? Vi sono insegnamenti durante la pandemia di COVID-19?

Nel Corso di recenti riunioni con le varie autorità competenti, è emerso un maggior ricorso dei consumatori ai meccanismi di giustizia alternativa (anche online), durante il periodo di pandemia, a causa dei vari disservizi. In tale occasione si è avuto modo di constatare l'efficacia delle procedure ADR. Infatti, la pandemia non ha influenzato la possibilità di ricorrere agli organismi ADR né sull'efficacia di tali strumenti: sono state sfruttate l'informatizzazione delle fasi della procedura e, unitamente a ciò, l'organizzazione a distanza delle attività (anche decisorie) per assolvere al proprio impegno.

- 10 A suo parere, in che misura le azioni a livello dell'UE (ad esempio le reti ADR come FIN-NET, TRAVELNET e la legislazione specifica dell'UE) hanno successo nella risoluzione delle controversie transfrontaliere? Hai altri suggerimenti?

La rete Fin-net è uno strumento di collaborazione e networking molto utile, cui è possibile fare riferimento al fine di prestare assistenza ai clienti per individuare l'organismo ADR estero competente cui indirizzare il proprio ricorso. Il confronto degli ADR nell'ambito della rete Fin-net consente anche di intercettare tempestivamente best practices organizzative a livello internazionale e di conoscere gli orientamenti degli altri organismi ADR su tematiche di derivazione europea.

- 11 Ci sono altri problemi, carenze o lacune nella direttiva ADR che vorresti menzionare?

Risposta sviluppata nel punto successivo.

Sezione 3.3. Consigli

- 12 Avrebbe qualche raccomandazione per il miglioramento della direttiva ADR, se questa dovesse essere rivista nel prossimo futuro?

Tra le più frequenti cause di inefficienza della procedura ADR vi è la mancata adesione del professionista alla decisione. Al riguardo sembrerebbe utile estendere a tutte le procedure ADR il meccanismo delle negoziazioni paritetiche, in cui il professionista si vincola preventivamente ad aderire alla procedura. 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". Il vincolo del professionista alla decisione dell'organismo potrebbe avvenire, ad esempio, attraverso la previsione di apposite forme di incentivi ed agevolazioni, affinché il professionista inserisca nel contratto una clausola di adesione alle procedure eventualmente avviate dal consumatore.

Sembra utile, inoltre, agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi tra Autorità e Organismi ADR a livello europeo; incrementare campagne di informazione per accrescere la conoscenza e comprensione del cittadino.