ADUC - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori
via Cavour 68 - 50129 Firenze
www.aduc.it

16 febbraio 2016 10:45

ADR (Alternative Dispute Resolution) e ODR (On line Dispute Resolution), le prime timide mosse del Governo per attuare le direttive europee

di Claudia Moretti

E' di ieri la notizia dell'avvio (http://www.aduc.it/notizia/piattaforma+dispute+acquisti+online_132128.php), da parte della Commissione Europea della piattaforma ODR (on line despute resolution), che si occupa di porre a disposizione dell'utenza comunitaria gli elenchi degli organismi ADR che operano in materia di contratti conclusi sul web. Si tratta di uno strumento di grande utilità, anche per i consumatori ma non solo, soprattutto per le materie del commercio elettronico ed i contratti conclusi a mezzo internet. Ciò premesso, in Italia, gli organismi che sono iscritti negli elenchi in questione e che offrono al consumatore procedure gratuite o quasi in tempi brevi, sono ben pochi.
I primi organismi che ci aspetteremmo di veder iscritti sono quelli di matrice pubblicistica: I Corecom e Lo sportello del Consumatore Aeegsi. E invece? Nulla, non possono, ad oggi garantire i tempi previsti dalla normativa comunitaria in materia Adr, pertanto ne sono al momento esclusi. Sono invece ADR (ai sensi della normativa Adr e Odr) alcuni organismi paritetici (di Enel Energia ed Eni Spa)

Ma a che punto siamo con gli elenchi ADR?
Come è noto, il 9 gennaio scorso è scaduto il termine per l'adeguamento degli Stati membri alla Direttiva sui nuovi ADR (http://sosonline.aduc.it/scheda/risoluzione+stragiudiziale+controversie+consumatore_23422.php),
Il Ministero dello Sviluppo Economico, soggetto istituzionale incaricato di fare il punto, dare attuazione alle disposizioni di legge (Codice al consumo riformato), creare l'elenco per Adr che operano sulle materie che non siano di competenza delle già operanti Autorità indipendenti (che invece dovrebbero istituire a loro volta elenchi di specifiche Adr di settore)
E' dello scorso 21 dicembre la **circolare del Ministero dello Sviluppo Economico** che detta le prime regole di attuazione delle recenti norme introdotte nel Codice al Consumo in materia di mezzi alternativi di risoluzione delle controversie. Il tavolo di coordinamento e di indirizzo che il Ministero ha presieduto (formato per lo più da gli esponenti delle Autorità indipendenti) si è concluso con **l'istituzione dell'elenco degli Adr di propria competenza** , con **l'emanazione dei criteri per l'iscrizione**, con alcune specificazioni e **disposizioni di indirizzo della normativa** introdotta in materia di **tempi e costi per l'utenza**, ed altre regole a presidio dell'imparzialità e dell'indipendenza del personale che effettua la procedura.
I punti salienti della circolare?
1. si dispone un sostanziale rinvio: istituisce un elenco con una **iscrizione provvisoria** per gli organismi Adr che si trovino nelle condizioni previste dalla normativa (e ciò anche in deroga ai propri regolamenti) purché si impegnino ad adeguarsi **entro sei – nove mesi.**
2. si stabiliscono i tempi (art. 141-quater comma 3, lett. e) del codice al consumo) in **90 giorni dalla ricezione della domanda** (il c.d. fascicolo completo) completa delle sue integrazioni e delle controdeduzioni avversarie (fase per la quale non può comunque trascorrere più di 90 giorni). Dunque: 90+90 per le procedure definitorie (non anche per quelle meramente conciliative)
3. si stabiliscono i **costi per le ADR del consumatore,** tendenzialmente gratuite per legge (art. 141-quater comma 3 lett.c):
- **un contributo massimo di 30,00 euro** (da versarsi al 50% all'avvio della pratica e l'altro 50% alla prosecuzione della procedura) **per controversie fino a 50.000,00 euro;**
- un contributo massimo di **60,00 euro per quelle maggiori di 50.000,00 euro.**