

**REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2022/2117 DELLA COMMISSIONE****del 13 luglio 2022****che integra il regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che specificano i requisiti, i formati standard e le procedure per il trattamento dei reclami****(Testo rilevante ai fini del SEE)**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 ottobre 2020, relativo ai fornitori europei di servizi di crowdfunding per le imprese, e che modifica il regolamento (UE) 2017/1129 e la direttiva (UE) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, in particolare l'articolo 7, paragrafo 5, terzo comma,

considerando quanto segue:

- (1) Nell'interesse della tutela degli investitori e della promozione di un sistema efficace di governance interna, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero consentire ai propri clienti di accedere facilmente sul rispettivo sito internet a una descrizione chiara, comprensibile e aggiornata della procedura di trattamento dei reclami.
- (2) Al fine di evitare procedure di trattamento dei reclami divergenti tra i fornitori di servizi di crowdfunding nell'Unione, i clienti dovrebbero poter presentare i reclami utilizzando formati standard armonizzati.
- (3) Al fine di garantire un livello adeguato di tutela degli investitori, è opportuno imporre ai fornitori di servizi di crowdfunding di provvedere affinché gli autori dei reclami siano autorizzati a presentare reclami almeno nella lingua utilizzata dai fornitori di servizi di crowdfunding per promuovere i loro servizi o le loro offerte di crowdfunding nell'Unione.
- (4) Per garantire un trattamento rapido e tempestivo dei reclami, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero confermare il ricevimento di qualsiasi reclamo e comunicare all'autore se il reclamo è ricevibile entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento. Alla conferma del ricevimento del reclamo, l'autore dello stesso dovrebbe ricevere i recapiti della persona o del servizio cui rivolgere eventuali domande relative al reclamo, nonché un termine indicativo entro il quale si può prevedere una decisione in merito allo stesso. Qualora un reclamo sia ritenuto irricevibile, il fornitore di servizi di crowdfunding dovrebbe informare l'autore del reclamo della propria decisione e comunicargli i motivi di tale irricevibilità.
- (5) Al fine di garantire un esame rapido, tempestivo ed equo dei reclami, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero valutare, una volta ricevuto il reclamo, se questo sia chiaro, completo e contenga tutte le pertinenti prove e informazioni necessarie per il suo trattamento. Se del caso, dovrebbero essere richieste tempestivamente informazioni supplementari. I fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero raccogliere ed esaminare tutte le prove e le informazioni relative al reclamo pertinenti. Gli autori dei reclami dovrebbero essere tenuti debitamente informati in merito al processo di trattamento dei reclami.
- (6) Per garantire un trattamento equo ed efficace dei reclami è necessario che nelle relative decisioni siano affrontate tutte le questioni sollevate dall'autore nel proprio reclamo. Inoltre i reclami che presentano circostanze analoghe dovrebbero dar luogo a decisioni coerenti, a meno che il fornitore di servizi di crowdfunding non sia in grado di fornire una giustificazione oggettiva per qualsiasi eventuale scostamento da una decisione adottata in precedenza.

---

<sup>(1)</sup> GU L 347 del 20.10.2020, pag. 1.

- (7) Al fine di garantire un trattamento rapido dei reclami, le decisioni relative agli stessi dovrebbero essere comunicate all'autore del reclamo quanto prima ed entro i termini stabiliti nella procedura di trattamento dei reclami. In circostanze eccezionali in cui il fornitore di servizi di crowdfunding non sia in grado di rispettare tale termine, l'autore del reclamo dovrebbe essere informato dei motivi del ritardo e della data entro la quale sarà presa una decisione.
- (8) Se la decisione relativa a un reclamo non risponde favorevolmente a tutte le richieste dell'autore del reclamo, è opportuno che la decisione contenga una motivazione accurata e informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.
- (9) Al fine di garantire interazioni efficienti, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero comunicare con gli autori dei reclami in un linguaggio chiaro e comprensibile. Le comunicazioni dei fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero essere effettuate per iscritto tramite mezzi elettronici o, su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo.
- (10) Il presente regolamento si basa sul progetto di norme tecniche di regolamentazione che l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA) ha presentato alla Commissione.
- (11) L'ESMA ha condotto consultazioni pubbliche aperte sul progetto di norme tecniche di regolamentazione su cui è basato il presente regolamento, ha analizzato i potenziali costi e benefici collegati e ha chiesto la consulenza del gruppo delle parti interessate nel settore degli strumenti finanziari e dei mercati istituito dall'articolo 37 del regolamento (UE) n. 1095/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(7)</sup>.
- (12) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato conformemente all'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(8)</sup> e ha espresso un parere il 1° giugno 2022,

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

#### Articolo 1

### Procedure di trattamento dei reclami

1. Ai fini del presente regolamento per «reclamo» si intende una dichiarazione di insoddisfazione rivolta a un fornitore di servizi di crowdfunding da uno dei suoi clienti in relazione alla prestazione di servizi di crowdfunding.
2. Le procedure per il trattamento dei reclami di cui all'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2020/1503 forniscono ai clienti dei fornitori di servizi di crowdfunding informazioni chiare e accurate e contengono almeno tutti gli elementi seguenti:
  - a) le condizioni di ricevibilità dei reclami;
  - b) l'indicazione che i reclami sono presentati e trattati gratuitamente;
  - c) una descrizione dettagliata delle modalità di presentazione dei reclami, tra cui:
    - 1) l'indicazione che i reclami devono essere presentati utilizzando il modello standard di cui all'allegato;
    - 2) il tipo di informazioni e prove che l'autore del reclamo deve fornire;
    - 3) l'identità e i recapiti della persona o del servizio cui devono essere rivolti i reclami;
    - 4) la piattaforma, il sistema o l'indirizzo telematici cui devono essere presentati i reclami;
    - 5) la lingua o le lingue in cui l'autore del reclamo è autorizzato a presentare un reclamo a norma dell'articolo 2, paragrafo 2;

<sup>(7)</sup> Regolamento (UE) n. 1095/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/77/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 84).

<sup>(8)</sup> Regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39).

- d) la procedura per il trattamento dei reclami specificata agli articoli da 3 a 5;
- e) il termine entro il quale la decisione relativa a un reclamo è notificata all'autore dello stesso.

3. I fornitori di servizi di crowdfunding possono modificare, se del caso, le procedure per il trattamento dei reclami. Essi pubblicano sul proprio sito internet una descrizione aggiornata di tali procedure, nonché il modello standard di cui all'allegato, e garantiscono che sia la descrizione che il modello siano facilmente accessibili sul proprio sito internet.

4. La descrizione delle procedure di trattamento dei reclami e il modello standard di cui all'allegato sono pubblicati in ciascuna delle lingue della scheda contenente le informazioni chiave sull'investimento di cui agli articoli 23 e 24 del regolamento (UE) 2020/1503 o delle comunicazioni di marketing di cui all'articolo 27, paragrafo 1, di detto regolamento.

#### *Articolo 2*

##### **Formato standard e regime linguistico**

- 1. I fornitori di servizi di crowdfunding provvedono affinché i clienti siano in grado di presentare i reclami per via elettronica, utilizzando il modello standard di cui all'allegato.
- 2. I fornitori di servizi di crowdfunding provvedono affinché i clienti siano in grado di presentare i reclami in una qualsiasi delle lingue di cui all'articolo 1, paragrafo 4.

#### *Articolo 3*

##### **Avviso di ricevimento e verifica della ricevibilità**

- 1. I fornitori di servizi di crowdfunding confermano il ricevimento di un reclamo e informano l'autore in merito alla relativa ricevibilità entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento. Se un reclamo non soddisfa le condizioni di ricevibilità di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera a), i fornitori di servizi di crowdfunding spiegano in modo chiaro all'autore del reclamo i motivi per cui il reclamo è stato respinto in quanto irricevibile.
- 2. L'avviso di ricevimento del reclamo contiene quanto segue:
  - a) l'identità e i recapiti, compresi l'indirizzo e-mail e il numero di telefono, della persona o del servizio cui gli autori dei reclami possono rivolgersi per qualsiasi domanda relativa al loro reclamo;
  - b) un riferimento al termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e).

#### *Articolo 4*

##### **Indagine sui reclami**

- 1. Una volta ricevuto un reclamo ricevibile, i fornitori di servizi di crowdfunding valutano senza indebito ritardo se il reclamo è chiaro e completo. In particolare, valutano se il reclamo contiene tutte le informazioni e le prove pertinenti. Qualora concluda che un reclamo è poco chiaro o incompleto, il fornitore di servizi di crowdfunding chiede tempestivamente qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo.
- 2. I fornitori di servizi di crowdfunding si adoperano per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove pertinenti relative a un reclamo.
- 3. I fornitori di servizi di crowdfunding tengono l'autore del reclamo debitamente informato in merito a eventuali misure ulteriori adottate per trattare il reclamo e rispondono senza indebito ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dall'autore del reclamo.

*Articolo 5***Decisioni**

1. Nella sua decisione relativa a un reclamo il fornitore di servizi di crowdfunding affronta tutte le questioni sollevate nello stesso e indica i motivi dell'esito dell'indagine. Tale decisione è coerente con eventuali decisioni adottate in precedenza dal fornitore di servizi di crowdfunding in relazione a reclami analoghi, salvo che il fornitore di servizi di crowdfunding non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.
2. I fornitori di servizi di crowdfunding comunicano all'autore del reclamo la propria decisione relativa a un reclamo quanto prima ed entro il termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e).
3. Qualora, in situazioni eccezionali, la decisione relativa a un reclamo non possa essere fornita entro il termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e), i fornitori di servizi di crowdfunding informano l'autore del reclamo in merito ai motivi del ritardo e specificano la data della decisione.
4. Se la decisione non soddisfa la richiesta dell'autore del reclamo o la soddisfa solo in parte, la decisione espone la motivazione in modo esauriente e contiene informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.

*Articolo 6***Comunicazione con gli autori dei reclami**

1. Nel trattare i reclami i fornitori di servizi di crowdfunding comunicano con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e di facile comprensione.
2. Le comunicazioni del fornitore di servizi di crowdfunding a norma degli articoli da 3 a 5 indirizzate a un autore del reclamo sono effettuate nella lingua in cui quest'ultimo ha presentato il reclamo, a condizione che la lingua utilizzata dallo stesso sia una delle lingue di cui all'articolo 1, paragrafo 4. La comunicazione è effettuata per iscritto tramite mezzi elettronici o, su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo.

*Articolo 7***Entrata in vigore**

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il 13 luglio 2022

*Per la Commissione*  
*La presidente*  
Ursula VON DER LEYEN

## ALLEGATO

**Formato standard per la presentazione dei reclami****PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO**

(che il cliente deve inviare al fornitore di servizi di crowdfunding)

1.a *Dati personali dell'autore del reclamo*

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME	NUMERO DI REGISTRAZIONE E LEI (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL

1.b *Recapiti (se diversi da 1.a)*

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL

2.a *Dati personali del rappresentante legale (se del caso) (procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante)*

COGNOME	NOME/RAGIONE SOCIALE	NUMERO DI REGISTRAZIONE E LEI (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO		E-MAIL	
----------	--	--------	--

2.b Recapiti (se diversi da 2.a)

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO		E-MAIL	
----------	--	--------	--

3. Informazioni relative al reclamo

3.a Riferimento completo all'investimento o all'accordo cui si riferisce il reclamo (numero di riferimento dell'investimento, nome del titolare del progetto/della società o del progetto di crowdfunding, altri riferimenti alle operazioni pertinenti...)

--

3.b Descrizione dell'oggetto del reclamo (specificare chiaramente l'oggetto del reclamo)

--

Fornire la documentazione a sostegno dei fatti riportati.

3.c Data o date dei fatti da cui deriva il reclamo

--

3.d *Descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio arrecati (se pertinente)*

3.e *Altre osservazioni o informazioni pertinenti (se del caso)*

Fatt- (luogo)  
o a \_\_\_\_\_

il (data)  
\_\_\_\_\_

FIRMA

**AUTORE DEL RECLAMO/RAPPRESENTANTE LEGALE**

Documentazione fornita (barrare la casella appropriata):

<i>Procura o altro documento pertinente</i> .....	<input type="checkbox"/>
<i>Copia dei documenti contrattuali degli investimenti oggetto del reclamo</i> .....	<input type="checkbox"/>
<i>Altri documenti a sostegno del reclamo:</i>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>