



2025/294

13.2.2025

REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2025/294 DELLA COMMISSIONE

del 1° ottobre 2024

che integra il regolamento (UE) 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che specificano i requisiti, i modelli e le procedure per il trattamento dei reclami da parte dei prestatori di servizi per le cripto-attività

(Testo rilevante ai fini del SEE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il regolamento (UE) 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 31 maggio 2023, relativo ai mercati delle cripto-attività e che modifica i regolamenti (UE) n. 1093/2010 e (UE) n. 1095/2010 e le direttive 2013/36/UE e (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, in particolare l'articolo 71, paragrafo 5, terzo comma,

considerando quanto segue:

- (1) Nell'interesse della tutela dei clienti, i prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero consentire ai propri clienti di accedere facilmente sul rispettivo sito web a una descrizione chiara, comprensibile e aggiornata della procedura di trattamento dei reclami come pure al modello standard di cui all'allegato nelle lingue che i prestatori di servizi per le cripto-attività utilizzano per commercializzare i propri servizi o in quelle che utilizzano per comunicare con i clienti.
- (2) È necessario garantire che i clienti possano presentare reclami nelle lingue utilizzate dal prestatore di servizi per le cripto-attività per commercializzare i suoi servizi o comunicare con i clienti, nonché nelle lingue ufficiali dello Stato membro d'origine e degli Stati membri ospitanti che sono anche lingue ufficiali dell'Unione.
- (3) Al fine di evitare procedure di trattamento dei reclami divergenti tra i prestatori di servizi per le cripto-attività nell'Unione, i clienti dovrebbero poter presentare i reclami utilizzando un modello armonizzato. Tuttavia, affinché i clienti possano presentare i reclami con la massima flessibilità, l'eventuale mancato utilizzo del modello non dovrebbe di per sé costituire un motivo per respingere i reclami.
- (4) Per garantire un trattamento rapido e tempestivo dei reclami, i prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero confermare il ricevimento dei reclami e comunicare all'autore senza indebito ritardo se il reclamo è ricevibile. Alla conferma del ricevimento del reclamo, l'autore dello stesso dovrebbe altresì 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 dichiarato irricevibile, il prestatore di servizi per le cripto-attività 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 prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero valutare, una volta ricevuto il reclamo, se questo sia chiaro, completo e contenga tutte le informazioni necessarie per il suo trattamento. Se del caso, i prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero richiedere informazioni supplementari senza indebito ritardo. Essi dovrebbero raccogliere ed esaminare tutte le informazioni pertinenti relative al reclamo. 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, ai fini del rispetto del principio di uguaglianza, i reclami che presentano circostanze analoghe dovrebbero dar luogo a decisioni coerenti, a meno che il prestatore di servizi per le cripto-attività non sia in grado di fornire una giustificazione oggettiva per qualsiasi eventuale scostamento da una decisione adottata in precedenza.

⁽¹⁾ GU L 150 del 9.6.2023, pag. 40, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- (7) Al fine di garantire un trattamento rapido dei reclami, i prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero comunicare agli autori dei reclami le decisioni in merito agli stessi senza indebito ritardo ed entro i termini stabiliti da detti prestatori nella procedura di trattamento dei reclami. Tale termine non dovrebbe superare i due mesi dalla data di ricevimento del reclamo da parte del prestatore di servizi per le cripto-attività. Qualora, unicamente in circostanze eccezionali, il prestatore di servizi per le cripto-attività non sia in grado di rispettare tale termine, l'autore del reclamo dovrebbe essere informato dei motivi del ritardo e della data presunta entro cui sarà presa una decisione.
- (8) Onde assicurare interazioni efficienti, i prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero comunicare con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e di facile comprensione. Per le stesse ragioni, i prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero comunicare per iscritto tramite mezzi elettronici o, su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo.
- (9) Per fini di coerenza procedurale e sostanziale nel trattamento dei reclami, i prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbero analizzare i dati relativi al trattamento dei reclami su base continuativa, compreso, tra l'altro, il tempo medio di trattamento, per anno (su base costante), per ciascuna fase della procedura di trattamento dei reclami. Tale analisi dovrebbe consentire ai prestatori di servizi per le cripto-attività di rilevare tempestivamente inefficienze, incongruenze o scostamenti dalle pertinenti politiche e procedure per il trattamento dei reclami da parte del prestatore di servizi per le cripto-attività. I risultati dell'analisi dovrebbero consentire al prestatore di servizi per le cripto-attività di migliorare i processi generali di trattamento dei reclami.
- (10) Affinché le procedure di trattamento siano efficaci e conseguano l'obiettivo di un trattamento rapido, equo e coerente dei reclami ricevuti dai clienti, è indispensabile garantire che i soggetti incaricati di applicarle presso il prestatore di servizi per le cripto-attività le conoscano in modo adeguato e siano debitamente formati in merito alle stesse. Le attività di comunicazione e formazione in tal senso dovrebbero altresì contribuire a politiche e procedure efficaci e a garantire il rispetto dell'obbligo di impiegare personale con le conoscenze, le competenze e l'esperienza necessarie per l'assolvimento delle responsabilità loro assegnate, conformemente all'articolo 68, paragrafi 4 e 5, del regolamento (UE) 2023/1114. La formazione dovrebbe essere proporzionata al trattamento efficace dei reclami e non dovrebbe comportare un onere eccessivo per i prestatori di servizi per le cripto-attività.
- (11) Affinché i reclami siano esaminati in modo equo ed efficace, il prestatore di servizi per le cripto-attività dovrebbe destinare risorse adeguate al loro trattamento. Tali risorse dovrebbero altresì garantire l'assenza di conflitti di interesse nel trattamento dei reclami. Conformemente all'articolo 68, paragrafo 6, del regolamento (UE) 2023/1114, l'organo di amministrazione dei prestatori di servizi per le cripto-attività deve valutare e riesaminare periodicamente l'efficacia delle politiche e delle procedure messe in atto per conformarsi agli obblighi del titolo V, capi 2 e 3, del medesimo regolamento. Quale requisito relativo alle politiche e alle procedure di trattamento dei reclami e onde garantire la conformità all'articolo 68, paragrafo 6, del regolamento (UE) 2023/1114, l'organo di amministrazione dei prestatori di servizi per le cripto-attività dovrebbe approvare e successivamente monitorare l'attuazione delle politiche e delle procedure di trattamento dei reclami.
- (12) Qualsiasi trattamento di dati personali nel quadro del presente regolamento dovrebbe essere effettuato conformemente al diritto applicabile dell'Unione in materia di protezione dei dati personali. Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti e gli obblighi di cui al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽²⁾. 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, elaborato in stretta cooperazione con l'Autorità bancaria europea.

⁽²⁾ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (13) L'ESMA ha condotto consultazioni pubbliche 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 ⁽³⁾. Conformemente all'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁴⁾, il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha formulato il suo parere il 21 giugno 2024,

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1

Informazioni, modello e descrizione delle procedure di trattamento dei reclami

1. Ai fini del presente regolamento per «reclamo» si intende una dichiarazione di insoddisfazione rivolta a un prestatore di servizi per le cripto-attività da uno dei suoi clienti in relazione alla prestazione di uno o più servizi per le cripto-attività.
2. Le procedure di trattamento dei reclami di cui all'articolo 71, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2023/1114 comprendono 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:
 - i) l'indicazione che i reclami possono essere presentati utilizzando il modello di cui all'allegato;
 - ii) le informazioni che l'autore del reclamo deve fornire;
 - iii) l'identità e i recapiti della persona o del servizio cui devono essere rivolti i reclami;
 - iv) la piattaforma, il sistema, l'indirizzo di posta elettronica o l'indirizzo postale cui devono essere presentati i reclami;
 - v) la lingua o le lingue in cui il cliente è autorizzato a presentare un reclamo a norma dell'articolo 3;
 - d) la descrizione della procedura di trattamento dei reclami specificata agli articoli da 3 a 6;
 - e) il calendario applicato dal prestatore di servizi per le cripto-attività alla procedura di trattamento dei reclami, compresa la conferma del ricevimento del reclamo a norma dell'articolo 4, la richiesta, se del caso, di informazioni supplementari, l'esame su un reclamo e la comunicazione della decisione in merito al reclamo;
 - f) una breve descrizione delle modalità di registrazione e conservazione dei reclami e delle misure adottate in risposta agli stessi mediante un sistema elettronico sicuro.
3. I prestatori di servizi per le cripto-attività pubblicano sul loro sito web una descrizione aggiornata delle procedure di trattamento dei reclami e il modello standard di cui all'allegato, assicurando che sia tale descrizione che tale modello siano facilmente accessibili sul sito web e su qualsiasi altro dispositivo digitale pertinente utilizzabile dai clienti per accedere ai servizi per le cripto-attività. Inoltre, i prestatori di servizi per le cripto-attività forniscono tale descrizione su richiesta dei clienti e alla conferma del ricevimento dei reclami.

⁽³⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

⁽⁴⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

4. La descrizione della procedura di trattamento dei reclami e il modello standard di cui all'allegato sono pubblicati in tutte le lingue utilizzate dal prestatore di servizi per le cripto-attività per commercializzare i propri servizi o comunicare con i clienti.
5. Il prestatore di servizi per le cripto-attività documenta adeguatamente le procedure di trattamento dei reclami e le comunica attraverso un adeguato canale interno a tutti i membri del proprio personale con i profili pertinenti; inoltre fornisce a tali membri del personale una formazione adeguata.
6. Il prestatore di servizi per le cripto-attività garantisce che le procedure di trattamento dei reclami siano stabilite e approvate dal suo organo di amministrazione, che è altresì responsabile del monitoraggio della loro corretta attuazione. Il prestatore di servizi per le cripto-attività garantisce che le procedure di trattamento dei reclami siano definite e approvate dal suo organo di amministrazione, che è altresì responsabile del monitoraggio della loro corretta attuazione.
7. Il prestatore di servizi per le cripto-attività garantisce che le condizioni che un reclamo soddisfa per essere considerato ricevibile e completo siano eque, ragionevoli e non limitino indebitamente i diritti delle persone fisiche o giuridiche di presentare un reclamo. Tali condizioni non comprendono l'uso obbligatorio del modello di cui all'allegato del presente regolamento.

Articolo 2

Risorse destinate al trattamento dei reclami

1. I prestatori di servizi per le cripto-attività destinano risorse adeguate al trattamento dei reclami.
2. Le risorse destinate di cui al paragrafo 1 hanno accesso a tutte le informazioni pertinenti.
3. La persona responsabile delle risorse destinate di cui al paragrafo 1 riferisce direttamente all'organo di amministrazione in merito all'attuazione e all'efficacia delle procedure di trattamento dei reclami, compresi i dati di cui all'articolo 8, e alle misure adottate o da adottare in risposta ai reclami.

Articolo 3

Mezzi e lingua per la presentazione dei reclami

1. I prestatori di servizi per le cripto-attività provvedono a che i clienti siano in grado di presentare reclami per via elettronica o su supporto cartaceo.
2. I prestatori di servizi per le cripto-attività provvedono a che i clienti siano in grado di presentare reclami:
 - a) nelle lingue utilizzate dal prestatore di servizi per le cripto-attività per commercializzare i propri servizi o comunicare con i clienti;
 - b) nelle lingue ufficiali dello Stato membro d'origine e degli Stati membri ospitanti che sono anche lingue ufficiali dell'Unione.

Articolo 4

Conferma di ricevimento di un reclamo e verifica della sua ricevibilità

1. I prestatori di servizi per le cripto-attività confermano il ricevimento di un reclamo e informano l'autore in merito alla relativa ricevibilità senza indebito ritardo dopo averlo ricevuto.
2. Se un reclamo non soddisfa le condizioni di ricevibilità di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera a), i prestatori di servizi per le cripto-attività spiegano in modo chiaro all'autore del reclamo i motivi per cui il reclamo è stato respinto in quanto irricevibile.

3. La conferma di ricevimento del reclamo contiene tutti gli elementi seguenti:
 - a) il nome, 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) la data di ricevimento del reclamo;
 - c) un riferimento al termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e);
 - d) se il reclamo è presentato in formato elettronico, una copia del reclamo.

Articolo 5

Esame dei reclami

1. Una volta ricevuto un reclamo ricevibile, i prestatori di servizi per le cripto-attività valutano se il reclamo è chiaro e completo senza indebito ritardo dopo la conferma di ricevimento. In particolare, valutano se il reclamo contiene tutte le informazioni richieste. Qualora concluda che un reclamo è poco chiaro o incompleto, il prestatore di servizi per le cripto-attività chiede qualsiasi informazione supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo.
2. I prestatori di servizi per le cripto-attività si adoperano per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni pertinenti relative a un reclamo. I prestatori di servizi per le cripto-attività non richiedono all'autore del reclamo informazioni che sono già in loro possesso o che devono essere giuridicamente in loro possesso. I prestatori di servizi per le cripto-attività tengono l'autore del reclamo debitamente informato in merito a eventuali ulteriori misure adottate per trattare il reclamo. I prestatori di servizi per le cripto-attività rispondono senza indebito ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dall'autore del reclamo.

Articolo 6

Decisioni

1. Nella sua decisione relativa a un reclamo il prestatore di servizi per le cripto-attività affronta tutte le questioni sollevate nello stesso e indica i motivi dell'esito dell'esame. Tale decisione è coerente con eventuali decisioni adottate in precedenza dal prestatore di servizi per le cripto-attività in relazione a reclami analoghi, a meno che non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.
2. I prestatori di servizi per le cripto-attività comunicano all'autore del reclamo la propria decisione senza indebito ritardo e quanto prima entro il termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e), e in ogni caso entro due mesi dalla data in cui il prestatore di servizi per le cripto-attività ha ricevuto il reclamo.
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), o entro i due mesi dalla data di ricevimento del reclamo, i prestatori di servizi per le cripto-attività informano senza indugio l'autore del reclamo in merito ai motivi del ritardo e specificano la data della decisione.
4. Se la decisione del prestatore di servizi per le cripto-attività non soddisfa la richiesta dell'autore del reclamo o la soddisfa solo in parte, il prestatore di servizi per le cripto-attività espone in modo chiaro la motivazione della sua decisione e fornisce informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.

Articolo 7

Comunicazione con gli autori dei reclami

1. Nel trattare i reclami i prestatori di servizi per le cripto-attività comunicano con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e di facile comprensione per questi ultimi.
2. Le comunicazioni del prestatore di servizi per le cripto-attività a norma degli articoli 4, 5 e 6 indirizzate all'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 3, paragrafo 2. La comunicazione è effettuata per iscritto tramite mezzi elettronici o, su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo.

*Articolo 8***Procedure atte a garantire un trattamento coerente dei reclami**

I prestatori di servizi per le cripto-attività analizzano su base continuativa i dati relativi al trattamento dei reclami. Tali dati comprendono tutti gli elementi seguenti:

- a) il tempo medio di trattamento, per il periodo pertinente considerato, per ciascuna fase della procedura di trattamento dei reclami, compresi la conferma di ricevimento, l'esame e i tempi di risposta;
- b) il numero di reclami ricevuti, per il periodo pertinente considerato, e per ciascuna fase della procedura di trattamento dei reclami, il numero di reclami in cui il prestatore di servizi per le cripto-attività non ha rispettato i termini massimi stabiliti nella procedura di trattamento dei reclami;
- c) le categorie degli argomenti cui si riferiscono i reclami;
- d) gli esiti degli esami.

*Articolo 9***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 1° ottobre 2024

Per la Commissione
La presidente
Ursula VON DER LEYEN

ALLEGATO

MODELLO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

(che il cliente deve inviare al prestatore di servizi per le cripto-attività)

1.a. Informazioni sull'autore del reclamo

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico:

.....

Nome:

.....

EUID o, se non disponibile, numero di registrazione nazionale o del documento di identità nazionale:

.....

Identificativo del soggetto giuridico (se disponibile):

.....

Riferimento del cliente (se disponibile):

.....

Indirizzo (via, numero civico, piano) (per i soggetti giuridici, sede legale):

.....

Codice postale:

.....

Città:

.....

Paese:

.....

Telefono:

.....

Indirizzo di posta elettronica:

.....

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

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico:

.....

Nome:

.....

Indirizzo (via, numero civico, piano) (per i soggetti giuridici, sede legale):

.....

Codice postale:

.....

Città:

.....

Paese:

.....

Telefono:

.....

Indirizzo di posta elettronica:

.....

2.a. Informazioni sul rappresentante legale (se del caso) (procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante da fornire come allegato del presente modello)

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico:

.....

Nome:

.....

Numero di registrazione e LEI (se disponibile):

.....

Indirizzo (via, numero civico, piano) (per i soggetti giuridici, sede legale):

.....

Codice postale:

.....

Città:

.....

Paese:

.....

Telefono:

.....

Indirizzo di posta elettronica:

.....

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

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico:

.....

Nome:

.....

Indirizzo (via, numero civico, piano) (per le imprese, sede legale):

.....

Codice postale:

.....

Città:

.....

Paese:

.....

Telefono:

.....

Indirizzo di posta elettronica:

.....

3. **Informazioni relative al reclamo**

3.a. **Riferimento completo del servizio per le cripto-attività cui si riferisce il reclamo (nome del prestatore di servizi per le cripto-attività, numero di riferimento del servizio per le cripto-attività o altri riferimenti alle operazioni pertinenti...)**

.....
.....
.....

3.b. **Descrizione dell'oggetto del reclamo**

.....
.....
.....

Fornire la documentazione a sostegno dei fatti riportati.

3.c. **Data o date dei fatti all'origine del reclamo**

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

Fatto a (luogo) il (data)

FIRMA

AUTORE DEL RECLAMO/RAPPRESENTANTE LEGALE DELL'AUTORE DEL RECLAMO

Documentazione fornita (barrare la casella appropriata):

Procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante

Copia dei documenti contrattuali degli investimenti oggetto del reclamo

Altri documenti a sostegno del reclamo:

.....
.....
.....