

## II

(Atti non legislativi)

## REGOLAMENTI

**Regolamento di esecuzione (UE) 2015/1051 DELLA COMMISSIONE****del 1° luglio 2015**

**relativo alle modalità per l'esercizio delle funzioni della piattaforma di risoluzione delle controversie online, alle caratteristiche del modulo di reclamo elettronico e alle modalità della cooperazione tra i punti di contatto di cui al regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori) <sup>(1)</sup>, in particolare l'articolo 5, paragrafo 7, l'articolo 7, paragrafo 7, e l'articolo 8, paragrafo 4,

sentito il garante europeo della protezione dei dati,

considerando quanto segue:

- (1) Il regolamento (UE) n. 524/2013 prevede l'istituzione di una piattaforma per la risoluzione delle controversie online a livello dell'Unione (piattaforma ODR). La piattaforma ODR dovrebbe assumere la forma di un sito web interattivo e multilingue che offre un unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online.
- (2) L'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 dispone che il modulo di reclamo elettronico sia di agevole impiego. Di conseguenza, le parti ricorrenti dovrebbero avere la possibilità di completare il modulo di reclamo elettronico sotto forma di bozza prima di inoltrare il reclamo. Occorre assicurare che le bozze non trasmesse dalle parti ricorrenti siano automaticamente cancellate dalla piattaforma ODR dopo un idoneo periodo di tempo.
- (3) Al fine di garantire il corretto funzionamento della piattaforma ODR, è necessario determinare il modo in cui la parte convenuta deve essere informata del fatto che è stato presentato un reclamo sulla piattaforma ODR nonché quali informazioni tratte dal modulo di reclamo elettronico devono essere utilizzate al fine di facilitare l'individuazione del competente organismo preposto alla risoluzione alternativa delle controversie (organismo ADR).
- (4) Allo stesso scopo e per garantire l'applicazione coerente del regolamento (UE) n. 524/2013, è necessario precisare a che momento gli organismi ADR devono fornire alla piattaforma ODR informazioni relative al trattamento di una controversia.
- (5) Per garantire che i dati personali relativi a una controversia possano essere soppressi non più tardi di sei mesi dopo la conclusione della stessa, è necessario stabilire la data di chiusura di determinati tipi di controversie per le quali non è possibile un ulteriore trattamento del reclamo. Ciò include le controversie in cui le parti non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR a causa della mancata risposta della parte convenuta o quando un organismo ADR rifiuta di trattare la controversia.
- (6) Le autorità nazionali competenti devono comunicare alla Commissione e aggiornare l'elenco degli organismi ADR nazionali in modo uniforme per semplificarne la registrazione nella piattaforma ODR ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013.

<sup>(1)</sup> GUL 165 del 18.6.2013, pag. 1.

- (7) È opportuno stabilire quando le parti di una controversia trattata attraverso la piattaforma ODR debbano poter esprimere commenti circa il funzionamento della piattaforma ODR e l'organismo ADR che ha trattato la loro controversia.
- (8) Il regolamento (UE) n. 524/2013 dispone che sia designato un punto di contatto ODR in ciascuno Stato membro inteso a fornire assistenza alle parti di una controversia e agli organismi ADR che trattano una controversia tramite la piattaforma ODR. Al fine di facilitare la cooperazione tra i punti di contatto ODR è opportuno definire una serie di principi comuni a sostegno di tale cooperazione.
- (9) Le disposizioni del presente regolamento sono conformi al parere del comitato per la risoluzione delle controversie online istituito dall'articolo 16, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013,

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

#### *Articolo 1*

##### **Oggetto**

Il presente regolamento stabilisce:

- a) le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico;
- b) le modalità dell'esercizio delle funzioni della piattaforma ODR;
- c) le modalità della cooperazione tra i punti di contatto ODR.

#### *Articolo 2*

##### **Modulo di reclamo elettronico**

Il modulo di reclamo elettronico da inoltrare alla piattaforma ODR è accessibile ai consumatori e ai professionisti in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione. La parte ricorrente deve poter salvare una bozza del modulo di reclamo elettronico sulla piattaforma ODR. La bozza del modulo è accessibile e modificabile dalla parte ricorrente prima della trasmissione del modulo di reclamo elettronico debitamente compilato e definitivo. La bozza del modulo di reclamo elettronico che non sia stato debitamente compilato né trasmesso è automaticamente cancellato dalla piattaforma ODR sei mesi dopo la sua creazione.

#### *Articolo 3*

##### **Informazioni alla parte convenuta**

All'atto del ricevimento del modulo elettronico di reclamo debitamente compilato, la piattaforma ODR trasmette un messaggio elettronico standard all'indirizzo elettronico della parte convenuta indicato dalla parte ricorrente nel modulo di reclamo elettronico, che la informa del reclamo presentato nei suoi confronti e rende accessibili le informazioni, a norma dell'articolo 9, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 524/2013.

#### *Articolo 4*

##### **Individuazione dell'organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)**

1. Qualora nel modulo di reclamo elettronico non venga indicato alcun organismo ADR competente, la piattaforma ODR propone alla parte convenuta un elenco indicativo di organismi ADR per facilitare l'individuazione di quello competente. L'elenco è compilato sulla base dei criteri seguenti:
  - a) l'indirizzo geografico delle parti nella controversia fornito nel modulo di reclamo elettronico conformemente all'allegato del regolamento (UE) n. 524/2013; e
  - b) il settore oggetto della controversia.
2. Le parti possono accedere in qualsiasi momento all'elenco di tutti gli organismi ADR registrati nella piattaforma ODR a norma dell'articolo 5, paragrafo 6, del regolamento (UE) n. 524/2013. Un dispositivo di ricerca, proposto dalla piattaforma ODR, facilita alle parti l'individuazione dell'organismo ADR competente a trattare la loro controversia tra tutti gli organismi ADR registrati nella piattaforma ODR.

*Articolo 5***Informazioni da fornite a cura degli organismi ADR**

1. Gli organismi ADR che hanno ricevuto un reclamo presentato tramite la piattaforma ODR e che hanno accettato di trattare una controversia trasmettono senza indugio alla piattaforma ODR, al momento del ricevimento del fascicolo completo del reclamo relativo a tale controversia, la data di ricezione del fascicolo completo del reclamo e l'oggetto della controversia.
2. La data di ricevimento del fascicolo completo del reclamo segna l'inizio del periodo di 90 giorni di calendario di cui all'articolo 8, lettera e), della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(1)</sup>.
3. Gli organismi ADR che hanno ricevuto un reclamo presentato tramite la piattaforma e che rifiutano di trattare una controversia trasmettono senza indugio il rifiuto alla piattaforma ODR dopo aver preso tale decisione conformemente all'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE.
4. Alla chiusura della controversia gli organismi ADR che hanno ricevuto un reclamo presentato tramite la piattaforma ODR trasmettono senza indugio alla piattaforma ODR la data della chiusura della procedura ADR nonché il suo esito. Ciò comprende la situazione in cui entrambe o una delle parti si siano ritirate dalla procedura conformemente all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), della direttiva 2013/11/UE.

*Articolo 6***Conclusione di determinate controversie e soppressione dei dati personali**

1. Una controversia presentata tramite la piattaforma ODR non riceve ulteriore trattamento, in particolare se:
  - a) la parte convenuta dichiara di non voler avvalersi di un organismo ADR;
  - b) le parti non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR che tratti il loro caso entro 30 giorni di calendario dalla trasmissione del modulo di reclamo elettronico;
  - c) l'organismo ADR concordato dalle parti rifiuta di trattare la controversia;e deve essere considerata conclusa. La data in cui si verifica una delle fattispecie di cui alle lettere da a) a c) è la data di conclusione della rispettiva controversia.
2. I dati personali relativi alla controversia di cui alle lettere da (a) a (c) del paragrafo 1 sono soppressi dalla piattaforma entro sei mesi dalla sua conclusione.

*Articolo 7***Comunicazione elettronica dell'elenco degli organismi ADR**

1. Le autorità competenti ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, punto i), della direttiva 2013/11/UE utilizzano un modulo elettronico standard fornito dalla Commissione per comunicare l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE.
2. Il modulo elettronico standard completo contiene le informazioni di cui all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE, e le informazioni sulla durata media della procedura ADR di cui all'articolo 9, paragrafo 5, lettera d), del regolamento (UE) n. 524/2013 e all'articolo 19, paragrafo 1, lettera e), della direttiva 2013/11/UE.

*Articolo 8***Sistema di commenti (feedback)**

La piattaforma ODR offre alle parti di una controversia la possibilità di esprimere i propri commenti conformemente all'articolo 5, paragrafo 4, lettera g), del regolamento (UE) n. 524/2013 all'atto della conclusione della procedura ADR e nei successivi sei mesi.

<sup>(1)</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla 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) (GUL 165 del 18.6.2013, pag. 63).

*Articolo 9***Cooperazione tra punti di contatto ODR**

1. I punti di contatto ODR forniscono, al meglio delle loro capacità, assistenza per la risoluzione delle controversie riguardanti reclami presentati mediante la piattaforma ODR, come previsto dall'articolo 7, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 524/2013.
2. I consulenti ODR forniscono senza indugio assistenza e scambiano informazioni con i consulenti in altri punti di contatto ODR al fine di agevolare l'esercizio delle loro funzioni di cui all'articolo 7, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 524/2013.
3. I consulenti ODR che hanno accesso alle informazioni relative a una controversia, compresi i dati personali, ne devono concedere l'accesso ai consulenti in altri punti di contatto ODR nella misura in cui ciò sia necessario per l'adempimento delle funzioni di cui all'articolo 7, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 524/2013.

*Articolo 10***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° luglio 2015

*Per la Commissione*

*Il presidente*

Jean-Claude JUNCKER

---