



COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 29.11.2011
COM(2011) 794 definitivo

2011/0374 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

**relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento
sull'ODR per i consumatori)**

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

La presente proposta, insieme alla proposta di direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori) va considerata nel contesto degli sforzi per migliorare il funzionamento del mercato interno al dettaglio, in particolare mediante il potenziamento dei mezzi di ricorso dei consumatori per le operazioni transfrontaliere di commercio elettronico.

Attualmente l'offerta di sistemi ADR per risolvere le controversie dei consumatori connesse alle operazioni di commercio elettronico è frammentaria e incompleta. Inoltre, mentre la metà dei sistemi ADR offre ai consumatori la possibilità di presentare il loro reclamo online, pochi offrono ai consumatori la possibilità di condurre l'intera procedura online (mediante la risoluzione delle controversie online – ODR)¹. La possibilità di condurre tutta la procedura online comporterebbe un risparmio di tempo e faciliterebbe la comunicazione tra le parti.

Con lo sviluppo del commercio elettronico sono cresciute significativamente la varietà e la dimensione dei mercati in cui i professionisti e i consumatori operano, estendendosi anche oltre frontiera. I consumatori e i professionisti tuttavia considerano rischiose le operazioni transfrontaliere di commercio elettronico, perché ritengono che eventuali controversie non possano essere risolte a causa del carattere virtuale dell'operazione.

L'assenza di un sistema efficace di ricorso per i reclami connessi alle operazioni transfrontaliere effettuate online si ripercuote negativamente sia sui consumatori sia sui professionisti. Ne deriva uno svantaggio per i consumatori perché non possono fare acquisti oltre frontiera; quindi perdono l'opportunità di confrontare i prezzi dei prodotti nel più ampio mercato UE e di acquistarli dove costano meno. Le imprese, in particolare quelle piccole e medie, sono invece dissuase dall'acquisire la capacità amministrativa necessaria per trattare le controversie con i consumatori che risiedono in un altro Stato membro. Tutto ciò impedisce lo sviluppo del mercato interno digitale.

L'iniziativa faro Europa 2020 " Un'agenda digitale europea"² annuncia una strategia UE per migliorare i sistemi ADR e indica che la Commissione proporrà un "*sistema di risoluzione delle controversie online applicabile a tutta l'UE per le operazioni di commercio elettronico*" allo scopo di aumentare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nel mercato digitale. L'Atto per il mercato unico 2011³ include tra le sue priorità chiave l'istituzione di "*procedure di risoluzione delle controversie capaci di favorire una soluzione facile, rapida e abbordabile per i consumatori nonché suscettibili di salvaguardare le relazioni tra le imprese e la loro clientela. Tale azione comprenderà una voce per il commercio online*".

¹ La relazione del 2010 della rete di Centri europei dei consumatori indica che oltre la metà dei reclami (56,3%) ricevuti da ECC-Net sono connessi alle operazioni di commercio elettronico. Tuttavia, dei 35 000 reclami transfrontalieri ricevuti dalla rete ECC nel 2010, il 91% non poteva essere riferito a un sistema ADR in un altro Stato membro a causa dell'assenza di sistemi ADR adeguati (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Iniziativa faro Europa 2020: Un'agenda digitale europea, COM(2010) 245, pag. 13.

³ Comunicazione della Commissione "L'Atto per il mercato unico" COM(2011) 206, pag. 9.

Visti i problemi individuati, il regolamento proposto mira ad istituire un sistema ODR in tutta l'UE che agevolerà la risoluzione delle controversie tra professionisti e consumatori connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi online a livello transfrontaliero.

2. RISULTATI DELLE CONSULTAZIONI CON LE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DELL'IMPATTO

2.1. Raccolta dei pareri di esperti e consultazione delle parti interessate

Diversi studi condotti dalla Commissione sull'ADR per i consumatori trattavano questioni connesse agli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie online. Gli studi eseguiti includono lo *"Studio sull'uso della risoluzione alternativa delle controversie nell'Unione europea"* del 2009 che ha effettuato un'analisi approfondita dei sistemi ADR esistenti e del loro funzionamento in tutti gli Stati membri⁴, lo studio sui ricorsi dei consumatori nell'UE, la *"Valutazione dei costi della conformità, inclusi i costi e gli oneri amministrativi sulle imprese, connessi all'uso della risoluzione alternativa delle controversie (ADR)"* del 2011 e lo studio riguardante *"L'ADR transfrontaliero nell'Unione europea"* del 2011.

La consultazione pubblica riguardante l'uso dei sistemi ADR avviata nel gennaio 2011 ha trattato anche le questioni connesse all'ODR e come meglio garantire le possibilità di ricorso per i consumatori nelle operazioni transfrontaliere effettuate online⁵. È emerso un ampio sostegno in merito alla necessità di migliorare gli strumenti ODR, in particolare per le operazioni di commercio elettronico dove esiste un numero crescente di reclami specialmente per i casi riguardanti importi esigui. È stata inoltre evidenziata l'esigenza di affrontare la questione linguistica e di fornire informazioni adeguate alle parti sulle procedure e sui relativi esiti. La stragrande maggioranza dei rispondenti ha sottolineato la necessità di costruire sulle esperienze positive che esistono in settori specifici.

Il dibattito che si è svolto al vertice sulla "Risoluzione alternativa delle controversie per il mercato interno e per i consumatori", organizzato congiuntamente dai servizi della Commissione e dal Parlamento europeo nel marzo 2011, ha dimostrato un ampio sostegno per lo sviluppo di strumenti ODR per le controversie dei consumatori mediante un'azione dell'UE in modo da fornire condizioni chiare e garantire sistemi ADR di elevata qualità per il commercio elettronico in tutti i settori. Il workshop "ADR, come farla funzionare meglio?", organizzato nell'ambito del Vertice europeo dei consumatori dell'aprile 2011⁶, ha affrontato le questioni connesse alla risoluzione delle controversie online.

Infine è stato consultato anche il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD).

⁴ "I reclami dei consumatori nell'Unione europea: esperienze, percezioni e opinioni dei consumatori", 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

⁵ Consultazione pubblica sull'uso della risoluzione alternativa delle controversie (ADR) come mezzo per risolvere le controversie connesse alle operazioni e prassi commerciali nell'UE. Le risposte e i commenti sono disponibili all'indirizzo seguente: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

2.2. Valutazione dell'impatto

La Commissione ha effettuato una valutazione dell'impatto (VI) dettagliata, analizzando una serie di opzioni sia per "la copertura, l'informazione e la qualità dell'ADR", sia per l'"ODR per le operazioni transfrontaliere di commercio elettronico".

La valutazione dell'impatto ha concluso che solo una combinazione dei due strumenti ADR e ODR può garantire l'accesso a mezzi imparziali, trasparenti ed efficaci per comporre le controversie dei consumatori connesse alle operazioni transfrontaliere di commercio elettronico senza rivolgersi ai tribunali. Il regolamento istituirà, in particolare, un sistema ODR a livello dell'UE che può trattare efficacemente le controversie connesse alle operazioni transfrontaliere di commercio elettronico in base alla copertura completa con sistemi ADR di qualità che sarà raggiunta conformemente alla direttiva sull'ADR per i consumatori.

3. ELEMENTI GIURIDICI DELLA PROPOSTA

3.1. Il funzionamento del sistema di risoluzione delle controversie online a livello dell'UE

3.1.1. Istituzione del sistema europeo di risoluzione delle controversie online

La presente proposta mira ad istituire una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (piattaforma ODR). La piattaforma ODR deve essere un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie connesse a operazioni transfrontaliere di commercio elettronico. La piattaforma sarà accessibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE ed il suo utilizzo sarà gratuito. I sistemi ADR istituiti negli Stati membri e notificati alla Commissione conformemente alla "direttiva sull'ADR per i consumatori" saranno registrati elettronicamente sulla piattaforma ODR.

I consumatori e i professionisti potranno presentare reclami attraverso uno specifico modulo elettronico disponibile sul sito web della piattaforma in tutte le lingue ufficiali dell'UE. La piattaforma controllerà se il reclamo può essere trattato e richiederà l'accordo delle parti per trasmetterlo al sistema ADR competente. Il sistema ADR competente cercherà di comporre la controversia secondo le sue norme procedurali entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Il sistema ADR dovrà notificare alla piattaforma i dati relativi all'evolversi della controversia (data di notifica della controversia alle parti; data della risoluzione della controversia; esito della controversia).

La proposta prevede l'istituzione di una rete di assistenti per la risoluzione delle controversie online (rete di assistenza ODR) che comporterà un unico punto di contatto per la risoluzione delle controversie online in ogni Stato membro. La rete di assistenza ODR dovrà fornire assistenza per la risoluzione delle controversie trasmesse tramite la piattaforma ODR.

3.1.2. Informazione sul sistema ODR a livello europeo

La presente proposta prevede l'obbligo per i professionisti stabiliti nell'UE che operano a livello transfrontaliero nel settore del commercio elettronico di informare i consumatori sulla piattaforma ODR. Tali informazioni devono essere facilmente, direttamente, visibilmente e permanentemente accessibili sui siti web del professionista, nonché quando il consumatore presenta un reclamo al professionista.

3.1.3. Monitoraggio

Sarà redatta una relazione d'attività annuale riguardante il funzionamento della piattaforma. La conformità dei sistemi ADR agli obblighi stabiliti dal presente regolamento sarà monitorato dalle autorità competenti istituite dagli Stati membri conformemente alla direttiva sull'ADR per i consumatori. Ogni tre anni la Commissione trasmetterà al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione del presente regolamento.

3.1.4. Norme sulla protezione dei dati

I dati introdotti nella piattaforma ODR dalle parti interessate e dai sistemi ADR saranno archiviati in una base dati e saranno soggetti alla pertinente normativa in materia di tutela dei dati.

3.2. Principio di sussidiarietà

La proposta si fonda sull'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

Lo sviluppo di un sistema ODR per tutta l'UE per le controversie online a livello transfrontaliero, basato sui sistemi ADR negli Stati membri e nel rispetto delle loro rispettive regole procedurali, rafforzerà la fiducia nel mercato interno al dettaglio e offrirà nuove opportunità per i professionisti.

Nonostante l'esiguo livello attuale delle operazioni transfrontaliere di commercio elettronico, si può constatare una rapida espansione del mercato digitale al dettaglio all'interno degli Stati membri. Quindi è necessario garantire mezzi di ricorso extragiudiziali semplici, abordabili ed efficaci per rafforzare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nelle operazioni transfrontaliere effettuate online.

Per l'istituzione di una piattaforma che copra tutta l'Unione occorre un'azione a livello UE. Tale piattaforma costituisce uno strumento indispensabile per promuovere il commercio elettronico. È inoltre imperativo fornire a tutti i consumatori europei lo stesso livello di tutela e promuovere la competitività tra professionisti in modo da aumentare gli scambi di beni e servizi online e oltre le frontiere.

3.3. Proporzionalità

La proposta rispetta il principio di proporzionalità per le seguenti ragioni.

La proposta mira a istituire il mezzo più efficace per realizzare gli obiettivi previsti al minor costo comparato. Invece di creare una struttura completamente nuova a livello UE, l'approccio normativo è basato sui sistemi ADR nazionali già esistenti che sono conformi alle prescrizioni della pertinente legislazione dell'Unione.

Il regolamento proposto garantirà quindi la completa copertura di servizi ADR di qualità per la composizione delle controversie online a livello transfrontaliero, mentre i costi di attuazione saranno limitati a quello che la proposta aggiungerà alle strutture ADR nazionali già esistenti.

Le norme proposte sono state sottoposte ad una verifica sotto il profilo della proporzionalità e ad un'intensa consultazione, al fine di accertarne il carattere appropriato e proporzionato.

4. INCIDENZA SUL BILANCIO

La presente azione fa parte del programma per i consumatori 2014-2020⁷. L'impatto sul bilancio sarà affrontato con la redistribuzione per gli anni 2012 e 2013. La dotazione finanziaria per l'attuazione della proposta ammonta per il periodo dal 2012 al 2020 a 4,586 milioni di euro a prezzi correnti. Il fabbisogno di risorse umane è coperto dal personale della Direzione generale già assegnato alla gestione dell'azione e riassegnato all'interno della stessa Direzione generale, integrato dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla Direzione generale responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio. Una scheda finanziaria compilata è allegata alla presente proposta.

⁷ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo un programma per i consumatori 2014-2020, SEC(2011) 1320 definitivo e SEC(2011) 1321 definitivo.

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO
relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,
vista la proposta della Commissione europea,
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo⁸,
sentito il Garante europeo della protezione dei dati,
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,
considerando quanto segue:

- (1) L'articolo 169, paragrafo 1, e paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabilisce che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante gli strumenti che adotta in virtù dell'articolo 114. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.
- (2) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, del TFUE il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione dei beni e dei servizi. Affinché i consumatori possano avere fiducia nella dimensione digitale del mercato interno e trarne vantaggio è necessario che abbiano accesso a mezzi facili e poco costosi di risoluzione delle controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi online. Tale questione è particolarmente importante quando i consumatori fanno acquisti transfrontalieri.
- (3) Nella sua comunicazione Atto per il mercato unico⁹ la Commissione ha individuato una normativa sui modi alternativi di risoluzione delle controversie che include la dimensione del commercio elettronico come una delle dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia nel mercato unico.

⁸ GU C ... del ..., pag.

⁹ Comunicazione della Commissione "L'Atto per il mercato unico" COM(2011) 206, pag. 9.

- (4) Il Consiglio europeo ha invitato il Parlamento e il Consiglio ad adottare entro il 2012 un primo insieme di misure prioritarie per dare nuovo slancio al mercato unico¹⁰.
- (5) Il mercato interno è una realtà di vita quotidiana per i consumatori quando viaggiano, fanno acquisti o effettuano pagamenti. I consumatori sono i principali soggetti del mercato interno e quindi devono essere anche la sua priorità principale. La dimensione digitale del mercato interno sta diventando essenziale sia per i consumatori che per i professionisti. Continua ad aumentare il numero di acquisti che i consumatori fanno su internet, nonché il numero di professionisti che vendono online. I consumatori e i professionisti si devono sentire sicuri quando effettuano operazioni in un contesto digitale.
- (6) Il fatto di disporre di mezzi di facile utilizzo e poco costosi per la risoluzione delle controversie può aumentare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nel mercato digitale. I consumatori e i professionisti tuttavia continuano ad incontrare difficoltà nel trovare soluzioni extragiudiziali alle controversie connesse ad operazioni transfrontaliere effettuate online. Pertanto tali controversie restano spesso irrisolte.
- (7) La risoluzione delle controversie online offre una soluzione extragiudiziale semplice ed economica per le controversie connesse ad operazioni transfrontaliere effettuate online. Tuttavia, manca un meccanismo che consente ai consumatori e ai professionisti di risolvere tali controversie con mezzi elettronici. Tale mancanza comporta svantaggi per i consumatori, ostacola le operazioni transfrontaliere online e crea una situazione di squilibrio per i professionisti; di conseguenza frena lo sviluppo del commercio elettronico.
- (8) È opportuno applicare il presente regolamento alla soluzione extragiudiziale di controversie contrattuali tra consumatori e professionisti che sorgono dalla vendita di beni o la fornitura di servizi online a livello transfrontaliero. Non deve essere applicato alle controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o la fornitura di servizi online se almeno uno di essi non è stabilito o non è residente in uno Stato membro dell'Unione al momento dell'ordine dei beni o dei servizi o se il professionista e il consumatore sono entrambi stabiliti o residenti nello stesso Stato membro.
- (9) Il presente regolamento non pregiudica la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale¹¹, il regolamento (CE) n. 44/2001 del Consiglio, del 22 dicembre 2000, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale¹², il regolamento (CE) n. 864/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 luglio 2007, sulla legge applicabile alle obbligazioni extracontrattuali (Roma II)¹³ e il regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)¹⁴.

¹⁰ Conclusioni del Consiglio europeo del 24-25 marzo, EUCO 10/11, pag. 4; si vedano anche le Conclusioni del Consiglio europeo del 23 ottobre 2011, EUCO 52/11, pp. 1-2.

¹¹ GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.

¹² GU L 12 del 16.1.2001, pag. 32.

¹³ GU L 199 del 31.7.2007, pag. 40.

¹⁴ GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

- (10) La definizione di "consumatore" deve comprendere le persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia se il contratto è stipulato per scopi in parte interni e in parte esterni all'attività commerciale della persona (contratti con duplice scopo) e lo scopo commerciale è talmente limitato da non risultare predominante nel contesto generale della fornitura, la persona in questione deve essere considerata un consumatore.
- (11) La definizione di "vendita di beni o fornitura di servizi online" deve coprire l'operazione online riguardante la vendita di beni o la fornitura di servizi quando il professionista, o l'intermediario del professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore ordina tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici. La definizione deve inoltre comprendere i casi in cui il consumatore abbia avuto accesso al sito web o a un altro servizio della società dell'informazione mediante un apparecchio elettronico mobile quale un telefono mobile.
- (12) Il presente regolamento non va applicato alle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi off-line, né alle controversie tra professionisti.
- (13) Il presente regolamento va letto in combinato disposto con la direttiva/.../UE [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva ADR per i consumatori)¹⁵ secondo cui gli Stati membri devono garantire che tutte le controversie tra consumatori e professionisti residenti o stabiliti nell'Unione connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi online possano essere presentate a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie.
- (14) Il presente regolamento mira all'istituzione di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR). La piattaforma ODR deve essere un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie connesse a operazioni transfrontaliere di commercio elettronico. Essa deve consentire ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e di trasmettere i reclami all'organismo di risoluzione alternativa delle controversie competente (ADR). La piattaforma deve offrire agli organismi ADR e alle parti la possibilità di eseguire la procedura di risoluzione del conflitto mediante la piattaforma stessa.
- (15) Un sistema ODR a livello europeo deve basarsi sugli organismi ADR esistenti negli Stati membri e rispettare le tradizioni legali di questi ultimi. Quindi gli organismi che ricevono un reclamo trasmesso mediante la piattaforma ODR devono applicare le proprie norme procedurali, incluse le regole riguardanti i costi. Tuttavia il presente regolamento intende istituire alcune regole comuni da applicare a tali procedure per salvaguardarne l'efficacia. In tale ambito devono essere incluse norme che garantiscono una soluzione rapida delle controversie.

¹⁵ GUL ... del ..., pag.

- (16) Il fatto di garantire che tutti gli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2, della direttiva .../.../UE [= direttiva ADR per i consumatori] *numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni*] siano collegati elettronicamente alla piattaforma ODR europea dovrebbe consentire una completa copertura per la risoluzione extragiudiziale on-line in caso di controversie transfrontaliere connesse alla vendita di merci o alla fornitura di servizi on-line.
- (17) Il presente regolamento non deve impedire il funzionamento di altri organismi di risoluzione delle controversie online che operano nell'Unione. Inoltre non deve impedire agli organismi ADR di trattare le controversie transfrontaliere riguardanti operazioni online che sono state presentate loro mediante canali diversi dalla piattaforma ODR.
- (18) Una rete di assistenza per la risoluzione delle controversie online deve fornire assistenza per la risoluzione delle controversie riguardanti i reclami presentati tramite la piattaforma ODR. La rete deve essere composta da punti di contatto ODR negli Stati membri che ospitano assistenti per la risoluzione delle controversie online.
- (19) Il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale sono diritti fondamentali garantiti dall'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Le procedure di risoluzione delle controversie online non devono né sostituire le procedure giudiziali né privare i consumatori o i professionisti del loro diritto di rivolgersi ai tribunali. Il presente regolamento non deve contenere alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario.
- (20) Il trattamento delle informazioni nell'ambito del presente regolamento deve avvenire nel rispetto delle norme di protezione dei dati personali di cui alla direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati¹⁶ e al regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati¹⁷. Tali regole vanno applicate al trattamento dei dati personali effettuato a norma del presente regolamento da parte dei vari operatori della piattaforma, indipendentemente dal fatto che agiscano individualmente o congiuntamente ad altri operatori della piattaforma.
- (21) Le persone interessate devono essere informate del trattamento dei loro dati personali da parte della piattaforma ODR e dei loro relativi diritti mediante un avviso esaustivo sulla tutela dei dati privati, reso pubblico dalla Commissione, che spiega in un linguaggio chiaro e semplice i trattamenti eseguiti sotto la responsabilità dei vari operatori della piattaforma, conformemente agli articoli 11 e 12 del regolamento (CE) n. 45/2001 e alla normativa nazionale adottata in virtù degli articoli 10 e 11 della direttiva 95/46/CE.

¹⁶ GUL 281 del 23.11.1995, pag. 31.

¹⁷ GUL 8 del 12.1.2001, pag. 1.

- (22) I professionisti devono informare i consumatori sui loro siti web della possibilità di rivolgersi alla piattaforma ODR e fornire un link elettronico alla homepage di quest'ultima. Inoltre devono fornire tali informazioni nel caso in cui il consumatore presenti un reclamo al professionista, ad un sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa. Tale obbligo non pregiudica l'articolo 10, paragrafi da 1 a 3, della direttiva .../.../UE [*numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni*] riguardante l'obbligo dei professionisti di informare i consumatori sulle procedure ADR alle quali i professionisti sono soggetti e dell'impegno che essi prendono di ricorrere o no a mezzi extragiudiziali di risoluzione delle controversie con i consumatori. Inoltre tale obbligo non pregiudica l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori¹⁸. Secondo l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t) della direttiva 2011/83/UE, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali il professionista deve informare il consumatore della possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e delle condizioni per avervi accesso.
- (23) È opportuno conferire alla Commissione il potere di adottare atti delegati, ai sensi dell'articolo 290 del TFUE, al fine di integrare o modificare determinati elementi non essenziali del presente regolamento per quanto riguarda il tipo di informazione che la parte ricorrente deve fornire nel modulo elettronico di reclamo messo a disposizione sulla piattaforma ODR. Particolare importanza riveste il fatto che la Commissione proceda ad appropriate consultazioni nel corso dei lavori preparatori, anche a livello di esperti. Nel corso della preparazione e della redazione degli atti delegati è opportuno che la Commissione garantisca la trasmissione simultanea, puntuale e adeguata al Parlamento europeo e al Consiglio dei documenti pertinenti.
- (24) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'applicazione del presente regolamento, è opportuno conferire alla Commissione competenze di esecuzione per quanto riguarda il funzionamento della piattaforma ODR, le modalità di presentazione dei reclami e la cooperazione con la rete di assistenza ODR. Tali competenze devono essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione. È opportuno ricorrere alla procedura consultiva per l'adozione degli atti di esecuzione riguardanti il modulo elettronico di reclamo, vista la sua natura puramente tecnica. È opportuno ricorrere alla procedura di esame per l'adozione delle regole sulle modalità di cooperazione tra assistenti ODR all'interno della rete di assistenza per la risoluzione delle controversie online.
- (25) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, vale a dire la creazione di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online a livello transfrontaliero regolamentata da norme comuni, non possono essere realizzati in misura sufficiente dai soli Stati membri e possono dunque, a causa della portata e degli effetti dell'azione in questione, essere realizzati meglio a livello di Unione, quest'ultima può adottare provvedimenti in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per

¹⁸ GUL [...], [...], pag. [...].

conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

- (26) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti specificamente dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 7, 8, 38 e 47,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO I

Disposizioni generali

Articolo 1

Oggetto

Il presente regolamento mira a contribuire al funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale, e al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, mettendo a disposizione una piattaforma che agevola la risoluzione extragiudiziale, equa, efficace e trasparente delle controversie online tra consumatori e professionisti.

Articolo 2

Campo di applicazione

Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o la fornitura di servizi online a livello transfrontaliero mediante l'intervento di un organismo di risoluzione alternativa delle controversie conforme alla direttiva .../.../UE [*numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni*] sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] e di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online.

Articolo 3

Rapporto con altre normative dell'Unione

Il presente regolamento non pregiudica la direttiva 2008/52/CE, il regolamento (CE) n. 44/2001, il regolamento (CE) n. 864/2007 e il regolamento (CE) n. 593/2008.

Articolo 4

Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- (a) "consumatore" qualsiasi persona fisica che agisca per scopi estranei alla sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;

- (b) "professionista" qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto;
- (c) "vendita di beni o fornitura di servizi online" l'operazione connessa alla vendita di beni o alla fornitura di servizi qualora il professionista, o l'intermediario del professionista, offra beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore effettui l'ordinazione di tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici;
- (d) "mezzi elettronici" strumentazioni elettroniche per il trattamento (inclusa la compressione digitale dei dati) e l'archiviazione di dati che sono interamente inviati, trasmessi e ricevuti via cavo, via radio, via mezzi ottici o tramite altri mezzi elettromagnetici.

I seguenti non sono considerati servizi forniti tramite mezzi elettronici:

- i servizi off-line;
 - i servizi che hanno un contenuto materiale anche se viene fornito mediante mezzi elettronici come ad esempio distributori automatici di denaro o biglietti (banconote, biglietti di trasporto), l'accesso alla rete stradale, parcheggi a pagamento anche se dispongono di mezzi elettrici all'ingresso o all'uscita che controllano l'accesso e/o garantiscono che il pagamento sia effettuato correttamente;
 - i servizi che non sono forniti mediante sistemi elettronici di trattamento/inventario, come ad esempio i servizi di telefonia vocale, i servizi di telefax o telex, i servizi forniti mediante la telefonia vocale o via fax; il consulto medico per telefono/telefax; la consulenza legale per telefono /telefax; il marketing diretto per telefono/telefax.
- (e) "vendita di beni o fornitura di servizi online a livello transfrontaliero" la vendita di beni o la fornitura di servizi online quando al momento dell'ordine il consumatore è residente in uno Stato membro diverso dallo Stato membro di stabilimento del professionista;
 - (f) il professionista è "stabilito"
 - se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività;
 - se si tratta di una società o una persona giuridica o un'associazione di persone fisiche o giuridiche, presso la sua sede statutaria, la sua amministrazione centrale o il suo centro di attività oppure, se l'offerta del professionista è effettuata o se i beni o i servizi ordinati devono essere consegnati a partire da una succursale, un'agenzia o qualsiasi altro centro di attività, la sede di tale succursale, agenzia o altro centro di attività;
 - (g) "procedura di risoluzione alternativa delle controversie" (procedura ADR) una procedura per la risoluzione extragiudiziale di una controversia mediante l'intervento

di un organismo di risoluzione delle controversie che propone o impone una soluzione o riunisce le parti allo scopo di trovare una soluzione amichevole.

Non sono considerate procedure ADR le procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle esclusive dipendenze del professionista, le procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista, la negoziazione diretta tra consumatore e professionista, con o senza rappresentanti, né i tentativi messi in atto dal giudice al fine di giungere ad una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;

- (h) "organismo di risoluzione alternativa delle controversie" (organismo ADR) l'organismo di cui all'articolo 4, lettera e), della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*] che è stato notificato alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 di tale direttiva;
- (i) "parte ricorrente" il consumatore o il professionista che ha presentato un reclamo tramite la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online;
- (j) "parte convenuta" il consumatore o il professionista contro il quale è stato presentato un reclamo tramite la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online;
- (k) "dati personali": qualsiasi informazione concernente una persona fisica identificata o identificabile ("persona interessata"); si considera identificabile la persona che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare mediante riferimento ad un numero d'identificazione o ad uno o più elementi specifici caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, psichica, economica, culturale o sociale.

CAPO II

Piattaforma europea di risoluzione delle controversie online

Articolo 5

Istituzione della piattaforma europea di risoluzione delle controversie online

1. La Commissione istituisce una "piattaforma europea di risoluzione delle controversie online" (piattaforma ODR).
2. La piattaforma ODR deve essere un sito web interattivo che offra un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. La piattaforma costituisce l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie oggetto del presente regolamento.
3. La piattaforma ODR ha le funzioni seguenti:

- (a) mette a disposizione un modulo di reclamo elettronico che può essere compilato dalla parte ricorrente;
 - (b) propone alle parti, in base alle informazioni contenute nel modulo di reclamo elettronico, uno o più organismi ADR competenti e fornisce informazioni sulle loro tariffe, se del caso, sulla lingua o sulle lingue in cui sarà condotta la procedura, sulla durata approssimativa della procedura oppure comunica alla parte ricorrente che in base alle informazioni presentate non è stato possibile individuare alcun organismo ADR competente;
 - (c) riferisce i reclami all'organismo ADR cui le parti hanno concordato di rivolgersi;
 - (d) consente alle parti e all'organismo ADR di condurre online la procedura di risoluzione della controversia;
 - (e) mette a disposizione un modulo elettronico tramite il quale gli organismi ADR trasmettono le informazioni di cui all'articolo 9, lettera c);
 - (f) mette a disposizione un sistema di commenti (feedback) che consente alle parti di esprimere il proprio punto di vista sul funzionamento della piattaforma ODR e sull'organismo ADR che ha trattato la loro controversia;
 - (g) pubblica informazioni sugli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*] che tratta le controversie oggetto del presente regolamento;
 - (h) fornisce informazioni generali sulla risoluzione alternativa delle controversie quale mezzo extragiudiziale di composizione delle controversie;
 - (i) offre accesso a statistiche sui risultati delle controversie trattate dagli organismi ADR cui sono stati trasmessi reclami tramite la piattaforma ODR.
4. Gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie che sono stati notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*] e che, secondo gli elementi necessari per stabilire la loro competenza notificati conformemente all'articolo 16, paragrafo 1, lettera g) della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*], sono considerati competenti per trattare le controversie oggetto del presente regolamento in base alle informazioni fornite nel modulo di

reclamo elettronico di cui alla lettera a) del paragrafo 3, si devono registrare elettronicamente sulla piattaforma ODR.

5. La Commissione è responsabile della piattaforma ODR per quanto riguarda il suo sviluppo, il suo funzionamento, la sua manutenzione e la sicurezza dei dati.
6. La Commissione adotta misure riguardanti le modalità di esercizio delle funzioni di cui al paragrafo 3 mediante atti di esecuzione. Detti atti di esecuzione sono adottati conformemente alla procedura d'esame di cui all'articolo 15, paragrafo 3.

Articolo 6

Rete di assistenza per la risoluzione delle controversie online

1. Ogni Stato membro designa un punto di contatto ODR e comunica il suo nome e le modalità di contatto alla Commissione. Gli Stati membri possono conferire la responsabilità per i punti di contatto ODR ai loro centri della rete di Centri europei dei consumatori, alle associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo. Ogni punto di contatto ODR dispone di almeno due assistenti per la risoluzione delle controversie online ("assistenti ODR").
2. Gli assistenti ODR forniscono assistenza per la risoluzione delle controversie riguardanti reclami presentati mediante la piattaforma, eseguendo le funzioni seguenti:
 - (j) all'occorrenza, agevolano la comunicazione tra le parti e l'organismo ADR competente;
 - (k) informano i consumatori degli altri mezzi di ricorso se una controversia non può essere risolta tramite la piattaforma, ad esempio quando il professionista non acconsente all'uso dell'ADR;
 - (l) presentano, in base alle esperienze pratiche raccolte nell'esecuzione delle loro funzioni, una relazione annuale di attività alla Commissione e agli Stati membri;
 - (m) informano le parti dei vantaggi e degli svantaggi delle procedure applicate dagli organismi ADR proposti.
3. La Commissione istituisce una rete di assistenza per la risoluzione delle controversie online (rete di assistenza ODR) che consente la cooperazione tra assistenti ODR e contribuisce all'esecuzione delle funzioni di cui al paragrafo 2.
4. La Commissione convoca almeno una volta l'anno una riunione dei membri della rete di assistenza ODR in modo da consentire uno scambio delle pratiche migliori e una discussione di eventuali problemi ricorrenti nel funzionamento della piattaforma ODR.
5. La Commissione adotta mediante atti di esecuzione le regole concernenti le modalità di cooperazione tra assistenti ODR. Detti atti di esecuzione sono adottati conformemente alla procedura d'esame di cui all'articolo 15, paragrafo 3.

Articolo 7
Presentazione di un reclamo

1. Per presentare un reclamo alla piattaforma ODR la parte ricorrente compila il modulo di reclamo elettronico disponibile sul sito web della piattaforma. La parte ricorrente può allegare al modulo di reclamo eventuali documenti in formato elettronico a sostegno del proprio reclamo.
2. Le informazioni presentate dalla parte ricorrente devono essere sufficienti per determinare l'organismo ADR competente. Tali informazioni sono indicate nell'allegato.
3. La piattaforma ODR fornisce alle parti le informazioni sugli organismi ADR competenti individuati dalla piattaforma ODR; se sono disponibili più opzioni, gli assistenti ODR degli Stati membri interessati forniscono alle parti i dettagli dei vari organismi identificati e informazioni sui vantaggi e svantaggi delle procedure applicate da ciascun organismo in modo da consentire alle parti di operare una scelta informata.
4. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati a norma dell'articolo 16, al fine di adeguare le informazioni di cui all'allegato, tenendo conto dei criteri con cui gli organismi ADR sono notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)], e che trattano le controversie oggetto del presente regolamento, definendo i rispettivi campi d'applicazione.
5. La Commissione definisce le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico mediante atti di esecuzione. Detti atti sono adottati conformemente alla procedura consultiva di cui all'articolo 15, paragrafo 2.
6. Solo dati corretti, pertinenti e non eccessivi rispetto alle finalità per le quali vengono raccolti saranno trattati mediante il modulo di reclamo elettronico e i suoi allegati.

Articolo 8
Trattamento e trasmissione di un reclamo

1. Un reclamo presentato alla piattaforma viene trattato se il modulo di reclamo è compilato per intero.
2. Su ricevimento di un modulo di reclamo debitamente compilato la piattaforma ODR comunica alla parte ricorrente, nella lingua di quest'ultima, e trasmette mediante posta elettronica alla parte convocata, nella lingua del contratto, quanto segue:
 - (n) l'informazione che le parti devono trovare un accordo sull'organismo ADR competente in modo da poter inoltrare il reclamo a quest'ultimo;

- (o) l'informazione che se le parti non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR competente o se non viene identificato alcun organismo ADR competente, il reclamo non sarà trattato;
 - (p) un elenco di tutti gli organismi ADR, se vengono individuati;
 - (q) il nome e le modalità di contatto per il punto di contatto ODR nel luogo di residenza del consumatore e nel luogo di stabilimento del professionista, nonché una breve descrizione delle funzioni di cui all'articolo 6, paragrafo 2, lettere a), b) e d);
 - (r) un invito al consumatore a selezionare uno o più organismi ADR dall'elenco fornito, specificando che il consumatore non è obbligato a operare tale scelta;
 - (s) un invito al professionista a selezionare uno o più organismi ADR dall'elenco fornito, qualora nessuno di essi corrisponda all'organismo che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva/.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni* del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)];
 - (t) l'informazione che se il consumatore sceglie un organismo ADR che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva/.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni* del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)], la piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.
3. La comunicazione di cui al paragrafo 2 contiene una descrizione delle seguenti caratteristiche di ciascun organismo:
- (u) le loro tariffe, se del caso;
 - (v) la lingua o le lingue in cui sarà condotta la procedura;
 - (w) la durata approssimativa della procedura;
 - (x) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti;
 - (y) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura.
4. Se le parti non forniscono una risposta alla piattaforma o non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR, il reclamo non sarà trattato. Il consumatore sarà informato della possibilità di contattare un assistente ODR per ottenere informazioni su altre forme di ricorso.
5. Se il consumatore sceglie un organismo ADR che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva/.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni* del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie

dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] o se le parti scelgono lo stesso organismo ADR nelle loro risposte, la piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

6. Se le parti si trovano d'accordo su diversi organismi ADR, si chiederà al consumatore di sceglierne uno. La piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

Articolo 9 Risoluzione della controversia

Gli organismi cui è stato trasmesso un reclamo conformemente all'articolo 8:

- (a) notificano senza indugio la controversia alle parti, informandole delle proprie norme procedurali e dei costi applicabili per la risoluzione della controversia in questione;
- (b) se in seguito alla notifica della controversia alle parti, queste ultime concordano di avviare la procedura dinnanzi all'organismo, concludono la procedura di risoluzione della controversia entro 30 giorni dalla data di avvio della procedura. Nel caso di controversie complesse, l'organismo ADR può prorogare questo termine;
- (c) trasmettono senza indugio le seguenti informazioni alla piattaforma ODR:
 - i) la data di ricevimento e l'oggetto della controversia;
 - ii) la data di notifica della controversia alle parti;
 - iii) la data della conclusione e l'esito della procedura.

Articolo 10 Base dati

La Commissione prende le misure necessarie per istituire e mantenere una base dati elettronica per archiviare le informazioni trattate a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, e dell'articolo 9, lettera c).

Articolo 11 Trattamento dei dati personali

1. L'accesso alle informazioni, inclusi i dati personali, relative a una controversia e archiviate nella base dati di cui all'articolo 10 si concede, ai fini di cui all'articolo 9, unicamente all'organismo ADR cui è stata trasmessa la controversia conformemente all'articolo 8. L'accesso alle stesse informazioni è concesso anche agli assistenti ODR ai fini di cui all'articolo 6, paragrafo 3.
2. La Commissione può accedere alle informazioni trattate conformemente all'articolo 9 allo scopo di controllare l'uso e il funzionamento della piattaforma ODR e di redigere

le relazioni di cui all'articolo 17. Essa tratta i dati personali degli utenti della piattaforma nella misura del necessario per il funzionamento e la manutenzione della piattaforma, anche ai fini di controllo dell'uso della piattaforma da parte degli organismi ADR e degli assistenti ODR.

3. I dati personali riguardanti una controversia sono archiviati nella base dati di cui al paragrafo 1 solo il tempo necessario per realizzare i fini per i quali sono stati raccolti e per garantire che le persone interessate siano in grado di accedere ai propri dati personali allo scopo di esercitare i propri diritti. Tali dati vengono soppressi automaticamente entro 6 mesi dalla data di conclusione della controversia trasmessa alla piattaforma ODR conformemente all'articolo 9, lettera c), punto iii). Il periodo di cui sopra si applica anche ai dati personali contenuti nelle pratiche nazionali dell'organismo ADR o dell'assistente ODR che tratta la controversia in questione, ad eccezione dei casi in cui le norme procedurali applicate dall'organismo ADR o le disposizioni specifiche della normativa nazionale prevedano un periodo di detenzione dei dati più lungo.
4. Ogni assistente ODR e ogni organismo ADR sono considerati responsabili del trattamento dei dati, conformemente all'articolo 2, lettera d) della direttiva 95/46/CE, in relazione alle proprie attività di trattamento dei dati a norma del presente regolamento e devono garantire che tali attività siano conformi alle disposizioni di tutela dei dati stabilite nelle normative nazionali adottate in forza della direttiva 95/46/CE. In relazione alle sue responsabilità a norma del presente regolamento e al trattamento dei pertinenti dati personali, la Commissione è considerata responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 2, lettera d), del regolamento (CE) n. 45/2001.

Articolo 12

Riservatezza dei dati e sicurezza

1. Gli assistenti ODR e gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio o ad altri vincoli equivalenti di riservatezza stabiliti dalla normativa nazionale.
2. La Commissione prende le appropriate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza delle informazioni trattate a norma del presente regolamento, prevedendo, tra l'altro, un adeguato controllo dell'accesso ai dati, un piano di sicurezza e la gestione degli incidenti riguardanti la sicurezza, conformemente all'articolo 22 del regolamento (CE) n. 45/2001.

Articolo 13

Informazione dei consumatori

1. I professionisti stabiliti nell'Unione operanti nel settore della vendita di beni o la fornitura di servizi online a livello transfrontaliero informano i consumatori della possibilità di ricorrere alla piattaforma ODR e indicano l'indirizzo di posta elettronica. Tali informazioni devono essere facilmente, direttamente, visibilmente e permanentemente accessibili sui siti web dei professionisti e, se l'offerta è fatta mediante posta elettronica o altri messaggi testuali trasmessi tramite mezzi elettronici, in tali messaggi. Le informazioni devono includere un link elettronico alla homepage della piattaforma ODR. I professionisti devono inoltre informare i

consumatori della possibilità di rivolgersi alla piattaforma ODR se un consumatore presenta un reclamo al professionista, al sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa.

2. Le disposizioni di cui al paragrafo 1 non pregiudicano le disposizioni di cui all'articolo 10 della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni* del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] riguardanti l'informazione dei consumatori da parte dei professionisti sulle procedure ADR cui sono sottoposti i professionisti in questione e se tali professionisti si impegnano o no ad utilizzare procedure di risoluzione alternativa delle controversie per comporre i conflitti con i consumatori.
3. Le disposizioni di cui al paragrafo 1 non pregiudicano le disposizioni degli articoli 6 e 8 della direttiva 2011/83/UE sulle informazioni che vanno fornite ai consumatori per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

Articolo 14 *Monitoraggio*

La conformità degli organismi ADR agli obblighi stabiliti dal presente regolamento è monitorato dalle autorità competenti istituite dagli Stati membri conformemente all'articolo 15, paragrafo 1, della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni* del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)].

CAPO III **Disposizioni finali**

Articolo 15 *Atti di esecuzione*

1. La Commissione è assistita da un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011.
3. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011. Se il parere del comitato deve essere ottenuto tramite procedura scritta, la procedura deve essere conclusa senza risultati qualora, entro il termine per la presentazione del parere, il presidente lo decida o la maggioranza semplice dei membri del comitato lo richieda.

Articolo 16
Esercizio della delega

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.
2. La delega di poteri di cui all'articolo 7, paragrafo 4, è conferita per un periodo di tempo indeterminato a decorrere dal *[data uguale a quella dell'articolo 18, paragrafo 1 da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni = data di entrata in vigore del presente regolamento]*.
3. La delega di potere di cui all'articolo 7, paragrafo 4, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o a una data successiva ivi specificata. La decisione di revoca non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.
4. Non appena adottato un atto delegato, la Commissione lo notifica simultaneamente al Parlamento europeo e al Consiglio.
5. Un atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 4, entra in vigore solo se non sono state sollevate obiezioni da parte del Parlamento europeo o del Consiglio entro un termine di due mesi a partire dalla data di notifica dell'atto stesso al Parlamento europeo e al Consiglio o se, prima della scadenza di tale termine, il Parlamento europeo e il Consiglio hanno entrambi informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Articolo 17
Relazioni

Ogni tre anni e per la prima volta entro cinque anni dall'entrata in vigore del presente regolamento, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione del presente regolamento. Tale relazione è corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento.

Articolo 18
Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.
2. Il presente regolamento si applica a decorrere dal *[data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni = 6 mesi dalla data di attuazione della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) come inserita in tale direttiva conformemente all'articolo 22, paragrafo 1 di tale direttiva]*, ad eccezione dell'articolo 5, paragrafi 1, 4, 5 e 6, dell'articolo 6, paragrafi 1, 2 e 6, dell'articolo 7,

paragrafi 4 e 5, dell'articolo 10, dell'articolo 15 e dell'articolo 16 che sono applicabili a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente regolamento.

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

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento Europeo
Il presidente

Per il Consiglio
Il presidente

ALLEGATO

Informazioni da fornire per la compilazione del modulo di reclamo elettronico

- (1) Nome, indirizzo e, se applicabile, e-mail e indirizzo del sito web della parte ricorrente.
- (2) Indicare se la parte ricorrente è un consumatore o un professionista.
- (3) Nome, indirizzo e, se applicabile, e-mail e indirizzo del sito web della parte convenuta.
- (4) Indicare se la parte convenuta è un consumatore o un professionista.
- (5) Tipo di beni venduti o servizi forniti oggetto del reclamo.
- (6) Motivi del reclamo.
- (7) Luogo di residenza del consumatore al momento dell'ordinazione dei beni o dei servizi.
- (8) Mezzi di comunicazione con cui i beni o i servizi sono stati offerti e mezzi di comunicazione con cui è stato fatto l'ordine.
- (9) Se del caso, dove è stata fatta l'offerta del professionista o dove i beni o i servizi sono stati, o dovevano essere, consegnati a partire da una succursale, un'agenzia o qualsiasi altro centro di attività, la sede di tale succursale, agenzia o altro centro di attività.
- (10) Lingua in cui è redatto il contratto.
- (11) Organismi ADR che il professionista si impegna ad utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*], se noti.

SCHEDA FINANZIARIA LEGISLATIVA PER PROPOSTE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA/ INIZIATIVA

1.1. Denominazione della proposta/iniziativa

Regolamento relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori. L'impatto sul bilancio sarà affrontato con la redistribuzione per gli anni 2012 e 2013. L'azione fa parte del programma per i consumatori 2020 per il periodo 2014-2020.

1.2. Settori interessati nella struttura ABM/ABB¹⁹

Consumatori

1.3. Natura della proposta/iniziativa

La proposta/iniziativa riguarda una nuova azione

La proposta/iniziativa riguarda una nuova azione a seguito di un progetto pilota/un'azione preparatoria²⁰

La proposta/iniziativa riguarda la proroga di un'azione esistente

La proposta/iniziativa riguarda un'azione riorientata verso una nuova azione

1.4. Obiettivi

1.4.1. Obiettivi strategici pluriennali della Commissione oggetto della proposta/iniziativa

Alla voce 1° "Competitività per la crescita e l'occupazione" la proposta mira a creare un sistema a livello dell'UE di risoluzione delle controversie online riguardante le controversie online tra consumatori e professionisti a livello transfrontaliero.

1.4.2. Obiettivo/obiettivi specifici e attività ABM/ABB interessate

Obiettivo specifico n.

Creazione di un sistema a livello dell'UE di risoluzione delle controversie online dedicato alle controversie online tra consumatori e professionisti a livello transfrontaliero.

Attività AMB/ABB interessate

Consumatori

1.4.3. Risultati ed effetti previsti

Precisare gli effetti che la proposta/iniziativa dovrebbe avere sui beneficiari/gruppi interessati.

¹⁹ ABM: Activity Based Management (gestione per attività) – ABB: Activity Based Budgeting (bilancio per attività).

²⁰ A norma dell'articolo 49, paragrafo 6, lettera a) o b), del regolamento finanziario.

I consumatori e i professionisti in Europa disporranno di un mezzo semplice, veloce e abbordabile per risolvere le controversie connesse a operazioni transfrontaliere effettuate online. I consumatori potranno presentare ricorsi ed essere indennizzati, mentre i professionisti potranno salvaguardare la reputazione della propria attività ed evitare spese processuali elevate.

1.4.4. *Indicatori di risultato e di incidenza*

Precisare gli indicatori che permettono di seguire la realizzazione della proposta/iniziativa.

- Tutti gli organismi ADR saranno collegati alla piattaforma ODR e faranno ricorso a tale piattaforma quando essa diventa operativa all'inizio del 2015
- Aumento del 20% del numero di consumatori disposti ad effettuare acquisti online in un altro Stato membro nel 2020.
- Aumento del 10% del numero di professionisti disposti ad offrire i loro prodotti/servizi online in un altro Stato membro nel 2020.

1.5. **Motivazione della proposta/iniziativa**

1.5.1. *Necessità da coprire nel breve e lungo termine*

Articoli 114 e 169 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

Ricorrendo alla risoluzione extragiudiziale delle controversie on-line, i consumatori e i professionisti potranno beneficiare di un mezzo semplice, veloce e a costo moderato per risolvere le controversie connesse a operazioni transfrontaliere effettuate on-line.

1.5.2. *Valore aggiunto dell'intervento dell'Unione europea*

L'assenza di mezzi efficienti di risoluzione delle controversie si ripercuote negativamente sulla fiducia dei consumatori quando fanno acquisti transfrontalieri. Il rischio di potenziali problemi di ricorso in un altro Stato membro dissuade sia i professionisti che i consumatori dall'effettuare operazioni transfrontaliere di vendita o acquisto e quindi dal beneficiare appieno dei potenziali benefici del mercato interno. Questa situazione dimostra che occorre prestare particolare attenzione al rafforzamento della fiducia dei consumatori nel mercato interno e alla garanzia di condizioni eque per i professionisti in tutti gli Stati membri.

Nonostante l'esiguo livello attuale delle operazioni transfrontaliere di commercio elettronico, si può constatare una tendenziale crescita del mercato digitale al dettaglio all'interno degli Stati membri. Quindi è ancora più importante mettere a disposizione dei consumatori e dei professionisti mezzi di ricorso extragiudiziali semplici, abbordabili ed efficaci in modo da rafforzare la fiducia nelle operazioni transfrontaliere effettuate online. Qualsiasi azione a livello nazionale non potrà istituire un sistema di risoluzione delle controversie online a livello UE, che secondo l'agenda digitale è uno strumento indispensabile per promuovere il commercio elettronico.

Visti gli effetti e la dimensione degli obiettivi prefissi, essi possono essere realizzati meglio mediante misure prese a livello UE. Un chiaro vantaggio nello sviluppo dell'ODR a livello UE è il trattamento efficace e appropriato delle controversie dei consumatori connesse a operazioni transfrontaliere effettuate online.

I consumatori disporranno di un mezzo veloce, abbordabile e semplice per comporre le controversie con i professionisti indipendentemente dal settore del mercato e dell'importo in questione. Gran parte dei consumatori non si fidano completamente del mercato interno digitale, nonostante i numerosi benefici che offre, come l'accesso ad una scelta più ampia di prodotti e servizi; in circa la metà degli Stati membri oltre la metà dei prodotti ricercati su internet si può trovare online solo in un altro paese. Infine un ODR più efficace nel mercato interno ridurrà gli svantaggi per i consumatori (attualmente pari allo 0,02% del PIL dell'UE) e consentirà ai consumatori notevoli risparmi con le operazioni online che possono essere impiegate per acquistare beni e servizi nel mercato interno. Inoltre i professionisti avranno possibilità equivalenti per trattare le controversie con i consumatori nell'UE; quindi si potranno assicurare condizioni eque.

Le azioni unilaterali a livello di Stato membro non possono fornire in modo adeguato i benefici sopra indicati ai consumatori e ai professionisti. Al contrario, è probabile che gli sforzi non coordinati degli Stati membri risultino in un trattamento non uguale per consumatori e professionisti nel mercato interno e soluzioni divergenti di presentazione dei ricorsi per i consumatori. L'azione a livello UE in questo campo gode del sostegno della maggioranza degli interessati.

Per migliorare la competitività dell'Europa è indispensabile potenziare la fiducia di tutti gli attori sul mercato, consumatori e professionisti compresi. Il buon funzionamento del mercato unico (500 milioni di consumatori, oltre 21 milioni di professionisti e una spesa pari al 56% del PIL dell'UE) costituisce la base per una crescita economica intelligente, sostenibile e inclusiva, in linea con gli obiettivi della strategia Europa 2020.

1.5.3. *Principali insegnamenti tratti da esperienze simili*

Attualmente non esiste un sistema IT a livello UE che si occupa della risoluzione delle controversie online tra consumatori e professionisti connesse alle operazioni transfrontaliere di commercio elettronico. Tuttavia esiste una serie di strumenti IT che collegano i vari attori nei diversi Stati membri. Il nuovo strumento IT si baserà principalmente su questi strumenti. Quelli più importanti sono IMI IT, ECC IT e SOLVIT IT.

1.5.4. *Compatibilità ed eventuale sinergia con altri strumenti pertinenti*

Il regolamento sull'ODR si basa sulla proposta di direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori).

1.6. **Durata dell'azione e incidenza finanziaria**

√ Proposta/iniziativa di **durata limitata**

– √ Proposta/iniziativa in vigore dal 2012 al 2020

– √ Incidenza finanziaria dal 2012 al 2020

Proposta/iniziativa di **durata illimitata**

– Attuazione con un periodo di avviamento dal 2012 al 2014

– seguito da un funzionamento a pieno ritmo

1.7. Modalità di gestione previste²¹

Gestione centralizzata diretta da parte della Commissione.

Gestione centralizzata indiretta con delega delle funzioni di esecuzione a:

- agenzie esecutive
- organismi istituiti dalle Comunità²²
- organismi pubblici nazionali/organismi con funzioni di servizio pubblico
- persone incaricate di attuare azioni specifiche di cui al titolo V del trattato sull'Unione europea, che devono essere indicate nel pertinente atto di base ai sensi dell'articolo 49 del regolamento finanziario

Gestione concorrente con gli Stati membri

Gestione decentrata con paesi terzi

Gestione congiunta con organizzazioni internazionali (specificare)

Se è indicata più di una modalità, si prega di fornire ulteriori informazioni alla voce "Osservazioni".

Osservazioni

Nessun commento.

²¹ Le spiegazioni sulle modalità di gestione e i riferimenti al regolamento finanziario sono disponibili sul sito BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

²² A norma dell'articolo 185 del regolamento finanziario.

2. MISURE DI GESTIONE

2.1. Disposizioni in materia di monitoraggio e di relazioni da presentare

Precisare frequenza e condizioni.

Ogni tre anni e per la prima volta entro cinque anni dall'entrata in vigore del presente regolamento, la Commissione pubblica una relazione sull'applicazione del presente regolamento. Tale relazione è corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento.

2.2. Sistema di gestione e controllo

2.2.1. Rischi individuati

La dotazione di bilancio copre uno studio di fattibilità e lo sviluppo di una piattaforma IT per l'ODR. I rischi principali sono i seguenti:

La "direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori)" è la base del regolamento ODR, poiché la piattaforma ODR includerà i sistemi nazionali di risoluzione extragiudiziale delle controversie che saranno notificati conformemente alla direttiva. Quindi l'attuazione incompleta o tardiva della direttiva sull'ADR per i consumatori si ripercuoterà sul funzionamento del sistema UE di risoluzione delle controversie online.

Anche se la Commissione gestisce una serie di strumenti IT, la piattaforma ODR sarà uno degli strumenti con il maggior numero di attori collegati e con applicazioni che consentiranno un approccio individuale in base alle esigenze degli interessati. Un ritardo nello sviluppo della piattaforma a causa di difficoltà tecniche è un rischio possibile.

2.2.2. Modalità di controllo previste

Il bilancio viene attuato mediante gestione centralizzata.

La Commissione controllerà l'analisi, la programmazione e la fase di prova dello sviluppo dello strumento IT. L'unità responsabile dei sistemi informatici alla DG SANCO ha ampia esperienza nella gestione degli strumenti IT (strumento ECC, CPCS, RAPEX), alcuni dei quali presentano caratteristiche simili a quelle della piattaforma ODR (strumento ECC). Quest'esperienza consentirà una risposta rapida ed efficace ad eventuali problemi. Inoltre, lo studio di fattibilità, che sarà eseguito nel 2012, contribuirà ad identificare i rischi e le difficoltà tecniche possibili e quindi consentirà uno sviluppo sereno della piattaforma ODR. La DIGIT e la DGT saranno inoltre consultate in merito a taluni aspetti tecnici (ad es. traduzione automatica).

2.3. Misure di prevenzione delle frodi e delle irregolarità

Precisare le misure di prevenzione e protezione esistenti e previste.

Oltre all'applicazione di tutti i meccanismi normativi di controllo, DG SANCO metterà a punto una strategia antifrode, in linea con la nuova strategia antifrode della Commissione (CAFS) adottata il 24 giugno 2011, per garantire, fra l'altro, che i suoi controlli antifrode interni siano in linea con la nuova strategia della Commissione e che il suo approccio alla

gestione del rischio di frodi sia diretto all'individuazione degli ambiti a rischio di frode e delle risposte adeguate.

La Commissione rispetta le disposizioni del regolamento finanziario per gli appalti pubblici per i servizi IT di hardware, software e altri servizi connessi; a tutti i contratti firmati saranno applicate le disposizioni riguardanti gli audit e i controlli da parte della Corte dei conti e dell'OLAF.

3. INCIDENZA FINANZIARIA PREVISTA DELLA PROPOSTA/INIZIATIVA

3.1. Rubriche del quadro finanziario pluriennale e linee di bilancio di spesa interessate

- Linee di bilancio di spesa esistenti

Secondo l'ordine delle rubriche del quadro finanziario pluriennale e delle linee di bilancio.

Rubrica del quadro finanziario pluriennale	Linea di bilancio	Natura della spesa	Partecipazione			
	Numero [Denominazione.....]	SD/SND ⁽²³⁾	di paesi EFTA ²⁴	di paesi candidati ²⁵	di paesi terzi	ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, lettera a bis), del regolamento finanziario
1A	17.020200	Diss.	SÌ	NO	NO	NO

- Nuove linee di bilancio di cui è chiesta la creazione: Non pertinente

Secondo l'ordine delle rubriche del quadro finanziario pluriennale e delle linee di bilancio.

Rubrica del quadro finanziario pluriennale	Linea di bilancio	Natura della spesa	Partecipazione			
	Numero [Rubrica.....]	SD/SND	di paesi EFTA	di paesi candidati	di paesi terzi	ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, lettera a bis), del regolamento finanziario
	[XX.YY.YY.YY]		SÌ/NO	SÌ/NO	SÌ/NO	SÌ/NO

²³ SD = Stanziamenti dissociati / SND = Stanziamenti non dissociati.

²⁴ EFTA: Associazione europea di libero scambio.

²⁵ Paesi candidati e, se del caso, paesi potenziali candidati dei Balcani occidentali.

3.2. Incidenza prevista sulle spese

3.2.1. Sintesi dell'incidenza prevista sulle spese

Mio EUR (al terzo decimale)

Rubrica del quadro finanziario pluriennale:	Numero 3	Competitività per la crescita e l'occupazione
--	---------------------	---

DG: Salute e consumatori			Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	TOTALE
• Stanziamenti operativi												
Numero della linea di bilancio: 17.020200	Impegni	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Pagamenti	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Numero della linea di bilancio	Impegni	(1a)										
	Pagamenti	(2a)										
Stanziamenti di natura amministrativa finanziati dalla dotazione di programmi specifici ²⁶												
Numero della linea di bilancio		(3)										
Totale degli stanziamenti per la DG Salute e consumatori	Impegni	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Pagamenti	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Assistenza tecnica e/o amministrativa e spese di sostegno all'attuazione di programmi e/o azioni dell'UE (ex linee "BA"), ricerca indiretta, ricerca diretta.

• TOTALE degli stanziamenti operativi	Impegni	(4)								
	Pagamenti	(5)								
• TOTALE degli stanziamenti di natura amministrativa finanziati dalla dotazione per programmi specifici		(6)								
Totale degli stanziamenti per la RUBRICA <...> del quadro finanziario pluriennale	Impegni	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Pagamenti	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Se la proposta/iniziativa incide su più rubriche: Non pertinente

• TOTALE degli stanziamenti operativi	Impegni	(4)								
	Pagamenti	(5)								
• TOTALE degli stanziamenti di natura amministrativa finanziati dalla dotazione per programmi specifici		(6)								
Totale degli stanziamenti per le RUBRICHE da 1 a 4 del quadro finanziario pluriennale (Importo di riferimento)	Impegni	=4+ 6								
	Pagamenti	=5+ 6								

Rubrica del quadro finanziario pluriennale:	5	"Spese amministrative"
--	----------	------------------------

Mio EUR (al terzo decimale)

		Anno 2012	Anno 2013							TOTALE
DG: Salute e consumatori										
• Risorse umane		0,318	0,318							0,636
• Altre spese amministrative										
TOTALE per la DG <Salute e consumatori.>	Stanziamanti	0,318	0,318							0,636

Totale degli stanziamenti per la RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale	(Totale impegni = Totale pagamenti)									0,636
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

Mio EUR (al terzo decimale)

		Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	TOTAL E
Totale degli stanziamenti per le RUBRICHE da 1 a 5 del quadro finanziario pluriennale	Impegni	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Pagamenti	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. *Incidenza prevista sugli stanziamenti operativi*

- La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzazione di stanziamenti operativi
- La proposta/iniziativa comporta l'utilizzazione di stanziamenti operativi, come spiegato di seguito:

Stanziamenti di impegno in Mio EUR (al terzo decimale)

Specificare gli obiettivi e i risultati		Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	TOTALE									
RISULTATI																				
	Tipo di risultati	Costo medio del risultato	Numero di risultati	Costo	Numero di risultati	Costo	Numero di risultati	Costo	Numero di risultati	Costo	Numero di risultati	Costo	Numero di risultati	Costo	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero totale	Costo Totale
OBIETTIVO SPECIFICO n. 1																				
- Risultato	Piattaforma IT		1		1,0		1,0												1	2,0
- Risultato			1					0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1	1,8

- Risultato			1	0,150															1	0,150
Studio di fattibilità																				
Totale parziale per l'obiettivo specifico n. 1																				
OBIETTIVO SPECIFICO N. 2																				
- Risultato																				
Totale parziale per l'obiettivo specifico n. 2																				
COSTO TOTALE				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3	3,95

3.2.3. Incidenza prevista sugli stanziamenti di natura amministrativa

3.2.3.1. Sintesi

- √ La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzazione di stanziamenti amministrativi
- √ La proposta/iniziativa comporta l'utilizzazione di stanziamenti amministrativi, come spiegato di seguito:

Mio EUR (al terzo decimale)

	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	TOTALE
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------

RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale										
Risorse umane	0,318	0,318								0,636
Altre spese amministrative		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Totale parziale RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Esclusa la RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale²⁷										
Risorse umane										
Altre spese di natura amministrativa										
Totale parziale esclusa la RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale										

²⁷ Assistenza tecnica e/o amministrativa e spese di sostegno all'attuazione di programmi e/o azioni dell'UE (ex linee "BA"), ricerca indiretta, ricerca diretta.

TOTALE	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Fabbisogno previsto di risorse umane

- La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzazione di risorse umane
- La proposta/iniziativa comporta l'utilizzazione di risorse umane, come spiegato di seguito²⁸:

Stima da esprimere in numeri interi (o, al massimo, con un decimale)

	Anno 2012	Anno 2013				Anno N
• Posti della tabella dell'organico (posti di funzionari e di agenti temporanei)						
17 01 01 01 (in sede e negli uffici di rappresentanza della Commissione)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (nelle delegazioni)						
XX 01 05 01 (ricerca indiretta)						
10 01 05 01 (ricerca diretta)						
• Personale esterno (in equivalenti a tempo pieno: ETP)²⁹						
17 01 02 01 (AC, INT, END della dotazione globale)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT e JED nelle delegazioni)						
XX 01 04 yy³⁰	- in sede ³¹					
	- nelle delegazioni					
XX 01 05 02 (AC, END e INT – Ricerca indiretta)						
10 01 05 02 (AC, INT, END – Ricerca diretta)						
Altre linee di bilancio (specificare)						
TOTALE	3 (0,318)	3 (0,318)				

XX è il settore o il titolo di bilancio interessato.

Descrizione dei compiti da svolgere:

Funzionari e agenti temporanei	Sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema IT per la risoluzione delle
--------------------------------	--

²⁸ L'impatto sul bilancio sarà affrontato con la redistribuzione per gli anni 2012 e 2013. Dal 2014 il fabbisogno di risorse umane sarà coperto dal programma consumatori 2020.

²⁹ AC = agente contrattuale; INT = intérimaire; JED = giovane esperto in delegazione; AL= agente locale; END = esperto nazionale distaccato.

³⁰ Sottomassimale per il personale esterno previsto dagli stanziamenti operativi (ex linee "BA").

³¹ Principalmente per i fondi strutturali, il Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR) e il Fondo europeo per la pesca (FEP).

	controversie online
Personale esterno	Non disponibile

Il fabbisogno di risorse umane è coperto dal personale della DG già assegnato alla gestione dell'azione e/o riassegnato all'interno della stessa DG, integrato dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

3.2.4. *Compatibilità con il quadro finanziario pluriennale attuale*

- La proposta/iniziativa è compatibile con i quadri finanziari pluriennali 2007-2013 e 2014 – 2020.
- La proposta/iniziativa implica una riprogrammazione della corrispondente rubrica del quadro finanziario pluriennale.

Spiegare la riprogrammazione richiesta, precisando le linee di bilancio interessate e gli importi corrispondenti.

- La proposta/iniziativa richiede l'attivazione dello strumento di flessibilità o la revisione del quadro finanziario pluriennale³².

Spiegare la necessità, precisando le rubriche e le linee di bilancio interessate e gli importi corrispondenti.

3.2.5. *Partecipazione di terzi al finanziamento*

- La proposta/iniziativa non prevede il cofinanziamento da parte di terzi
- La proposta/iniziativa prevede il cofinanziamento indicato di seguito:

Stanzamenti in Mio EUR (al terzo decimale)

	Anno N	Anno N+1	Anno N+2	Anno N+3	inserire gli anni necessari per evidenziare la durata dell'incidenza (cfr. punto 1.6)			Totale
Specificare l'organismo di cofinanziamento								
TOTALE stanziamenti cofinanziati								

³² Cfr. punti 19 e 24 dell'Accordo interistituzionale.

3.3. Incidenza prevista sulle entrate

- La proposta/iniziativa non ha alcuna incidenza finanziaria sulle entrate.
- La proposta/iniziativa ha la seguente incidenza finanziaria:
 - sulle risorse proprie
 - sulle entrate varie

Mio EUR (al terzo decimale)

Linea di bilancio delle entrate:	Stanzamenti disponibili per l'esercizio in corso	Incidenza della proposta/iniziativa ³³						
		Anno N	Anno N+1	Anno N+2	Anno N+3	inserire gli anni necessari per evidenziare la durata dell'incidenza (cfr. punto 1.6)		
Articolo.....		5.						

Per quanto riguarda le entrate varie con destinazione specifica, precisare le linee di spesa interessate

.....

Precisare il metodo di calcolo dell'incidenza sulle entrate.

.....

³³ Per quanto riguarda le risorse proprie tradizionali (dazi doganali, contributi zucchero), gli importi indicati devono essere importi netti, cioè importi lordi da cui viene detratto il 25% per le spese di riscossione.