



**REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2025/293 DELLA COMMISSIONE**

**del 30 settembre 2024**

**che integra il regolamento (UE) 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che specificano i requisiti, i modelli e le procedure per il trattamento dei reclami relativi ai token collegati ad attività**

**(Testo rilevante ai fini del SEE)**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

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

considerando quanto segue:

- (1) Nell'interesse della tutela dei consumatori e conformemente all'articolo 31 del regolamento (UE) 2023/1114, gli emittenti di token collegati ad attività e, se del caso, i soggetti terzi di cui all'articolo 34, paragrafo 5, primo comma, lettera h), di tale regolamento dovrebbero fornire ai possessori di token collegati ad attività e alle altre parti interessate informazioni sulle procedure di trattamento dei reclami. Inoltre, tali emittenti e soggetti terzi dovrebbero mettere a disposizione dei possessori di token collegati ad attività un modello armonizzato nelle lingue che gli emittenti e soggetti terzi utilizzano per commercializzare i loro servizi o per comunicare con i suddetti possessori di token collegati ad attività.
- (2) Per fini di trasparenza nei confronti degli autori dei reclami e per consentire loro di accedere alle procedure di reclamo e di utilizzarle in modo efficace, tali informazioni dovrebbero includere il fatto che la presentazione e il trattamento dei reclami avvengono a titolo gratuito, nelle lingue che gli emittenti di token collegati ad attività e, se del caso, i soggetti terzi utilizzano per commercializzare i loro servizi o in quelle che utilizzano per comunicare con il possessore di token collegati ad attività, come pure nelle lingue ufficiali dello Stato membro d'origine e degli Stati membri ospitanti che sono anche lingue ufficiali dell'Unione.
- (3) Al fine di evitare procedure di trattamento dei reclami divergenti tra gli emittenti di token collegati ad attività e i soggetti terzi, gli autori dei reclami dovrebbero poter presentare i reclami a tali emittenti e, se del caso, ai soggetti terzi utilizzando nella procedura un modello armonizzato, indipendentemente dal luogo in cui tali emittenti o soggetti terzi sono stabiliti o dal luogo in cui il token è stato distribuito nell'Unione. Tuttavia, anche qualora l'autore presenti il reclamo in un formato diverso dal modello, l'emittente e il soggetto terzo dovrebbero trattarlo in ogni caso, senza respingerlo per tale ragione.
- (4) Al fine di garantire procedure efficaci e trasparenti per il trattamento rapido, equo e coerente dei reclami presentati dai possessori di token collegati ad attività e da altre parti interessate, l'emittente di token collegati ad attività e, se del caso, i soggetti terzi dovrebbero confermare il ricevimento di un reclamo indicando chiaramente la data di ricezione e, se il reclamo è presentato in formato elettronico, fornirne una copia all'autore. L'emittente di token collegati ad attività dovrebbe altresì valutare se il reclamo è ricevibile e se contiene tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione dell'esame sui reclami e dovrebbe chiedere tempestivamente ai possessori di token collegati ad attività e ad altre parti interessate qualsiasi altra informazione supplementare affinché il reclamo sia esaminato e trattato in modo rapido ed efficace.

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

- (5) Per assicurare la parità di trattamento nell'Unione, è opportuno specificare cosa costituirebbe un «periodo ragionevole» entro cui un emittente di token collegati ad attività deve comunicare l'esito del suo esame. L'emittente dovrebbe tenere informato l'autore del reclamo sullo stato di avanzamento della procedura di trattamento dei reclami e fornire una risposta senza indebito ritardo e in ogni caso entro i termini stabiliti a livello nazionale per trattare i reclami presentati dai rispettivi autori, se del caso. L'emittente dovrebbe valutare tutti i reclami e individuare le carenze potenzialmente ricorrenti.
- (6) Conformemente al principio della minimizzazione dei dati, è opportuno richiedere solo i dati personali necessari ai fini del trattamento del reclamo.
- (7) Il presente regolamento si basa sui progetti di norme tecniche di regolamentazione che l'Autorità bancaria europea (ABE) ha elaborato in stretta cooperazione con l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati e ha presentato alla Commissione.
- (8) L'ABE ha effettuato consultazioni pubbliche sui progetti di norme tecniche di regolamentazione sui quali è basato il presente regolamento, ha analizzato i relativi costi e benefici potenziali e ha chiesto la consulenza del gruppo delle parti interessate nel settore bancario istituito a norma dell'articolo 37 del regolamento (UE) n. 1093/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>(?)</sup>.
- (9) Conformemente all'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>(?)</sup>, il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha formulato il suo parere il 21 giugno 2024,

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

#### Articolo 1

### **Trattamento dei reclami e politica e funzione di trattamento dei reclami**

1. Gli emittenti di token collegati ad attività e, se del caso, i soggetti terzi istituiscono e mantengono procedure per il trattamento dei reclami, dove il reclamo è:
  - a) una dichiarazione di insoddisfazione rivolta loro da una persona fisica o giuridica o da qualsiasi altra parte interessata, incluse le associazioni di consumatori che rappresentano i possessori di token collegati ad attività, in relazione all'emissione, all'offerta o alla richiesta di ammissione alla negoziazione di token collegati ad attività a norma del regolamento (UE) 2023/1114;
  - b) presentato dall'«autore del reclamo», ovvero una persona fisica o giuridica o qualsiasi altra parte interessata, incluse le associazioni di consumatori che rappresentano i possessori di token collegati ad attività, e dove tale persona, o qualsiasi altra parte interessata, si dichiara idonea a presentare reclami a un emittente di token collegati ad attività o a un soggetto terzo che abbia distribuito, in tutto o in parte, token collegati ad attività.
2. Gli emittenti di token collegati ad attività istituiscono e mantengono procedure di trattamento dei reclami che comprendono tutti gli elementi seguenti:
  - a) una «politica di trattamento dei reclami», che:
    - i) è definita e approvata dall'alta dirigenza dell'emittente di token collegati ad attività, che è altresì responsabile dell'attuazione di tale politica e del monitoraggio della sua osservanza;
    - ii) figura in un documento scritto disponibile in formato elettronico o cartaceo;

<sup>(?)</sup> Regolamento (UE) n. 1093/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità bancaria europea), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/78/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 12, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj>).

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

- iii) è messa a disposizione di tutto il personale interessato dell'emittente di token collegati ad attività attraverso un adeguato canale interno;
- b) una «funzione di trattamento dei reclami», che:
  - i) consente che i reclami siano esaminati in modo equo;
  - ii) individua e attenua eventuali conflitti di interesse.

## Articolo 2

### **Fornitura di informazioni al possessore di token collegati ad attività e ad altre parti interessate**

1. Gli emittenti di token collegati ad attività forniscono per iscritto all'autore del reclamo, su richiesta o alla conferma del ricevimento del reclamo, informazioni chiare, precise e aggiornate sulla procedura di trattamento dei reclami. Le informazioni fornite dall'emittente comprendono gli elementi seguenti:

- a) le condizioni di ricevibilità dei reclami di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera a);
- b) informazioni dettagliate sulla procedura di presentazione dei reclami, compresi il tipo di informazioni che l'autore del reclamo deve fornire e l'identità e i recapiti della persona o del servizio cui è rivolto il reclamo;
- c) la procedura da seguire per il trattamento di un reclamo, compresa la conferma del ricevimento del reclamo, la tempistica indicativa del trattamento e la disponibilità di un'autorità competente, di un difensore civico o di meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie;
- d) l'indicazione che i reclami sono presentati agli emittenti o, se del caso, ai soggetti terzi e da questi trattati gratuitamente;
- e) un riferimento all'obbligo dell'emittente di tenere informato l'autore del reclamo sulle fasi successive della procedura di trattamento.

2. Gli emittenti di token collegati ad attività pubblicano una descrizione aggiornata della procedura di trattamento dei reclami e il modello per la presentazione dei reclami di cui all'allegato, in modo che siano facilmente accessibili, anche mediante brochure, opuscoli, documenti contrattuali o attraverso il loro sito web.

## Articolo 3

### **Modelli e registrazione**

Gli emittenti di token collegati ad attività:

- a) elaborano e mettono a disposizione dei possessori di token collegati ad attività e di altre parti interessate, comprese le associazioni di consumatori che rappresentano i possessori di token collegati ad attività, un modello per la presentazione di reclami di cui all'allegato;
- b) provvedono a che i possessori di token collegati ad attività e qualsiasi altra parte interessata siano in grado di:
  - i) presentare reclami per via elettronica o su supporto cartaceo;
  - ii) presentare reclami gratuitamente;
- c) confermano il ricevimento di un reclamo indicando chiaramente la data di ricezione e, se il reclamo è presentato in formato elettronico, ne forniscono una copia all'autore;
- d) registrano internamente i reclami e le misure adottate in risposta agli stessi con modalità appropriate, ad esempio attraverso un registro elettronico sicuro, per un periodo di tempo ragionevole e in ogni caso non superiore a quello consentito a livello nazionale, ove applicabile;
- e) accettano e trattano il reclamo anche qualora l'autore lo presenti in un formato diverso dal modello di cui all'allegato;

- f) forniscono all'autore del reclamo un'informativa sulla protezione dei dati personali a corredo del modello di cui all'allegato del presente regolamento, conformemente agli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio (\*).

#### Articolo 4

##### Lingue

Gli emittenti di token collegati ad attività e, se del caso, i soggetti terzi:

- a) pubblicano la descrizione della procedura di trattamento dei reclami e il modello di cui all'allegato nelle lingue che utilizzano per commercializzare i propri servizi o in quelle che utilizzano per comunicare con il possessore di token collegati ad attività;
- b) garantiscono che gli autori dei reclami siano in grado di presentare reclami:
- i) nelle lingue che tali emittenti e soggetti terzi utilizzano per commercializzare i loro servizi o in quelle che utilizzano per comunicare con il possessore di token collegati ad attività;
- ii) nelle lingue ufficiali dello Stato membro d'origine e degli Stati membri ospitanti che sono anche lingue ufficiali dell'Unione.

#### Articolo 5

##### Procedura di esame dei reclami e di comunicazione dell'esito agli autori degli stessi

1. Gli emittenti di token collegati ad attività:
- a) una volta ricevuto un reclamo, valutano senza indebito ritardo se è chiaro e completo e, in particolare, se contiene tutte le informazioni e le prove pertinenti e comunicano all'autore se il reclamo rispetta le condizioni di ricevibilità, che sono eque, ragionevoli e non limitano indebitamente i diritti delle persone fisiche o giuridiche di presentare un reclamo;
- b) qualora concludano che un reclamo è poco chiaro o incompleto, chiedono tempestivamente all'autore qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo;
- c) se un reclamo non soddisfa le condizioni di ricevibilità, spiegano in modo chiaro all'autore i motivi per cui il reclamo è stato respinto in quanto irricevibile;
- d) si adoperano per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove pertinenti relative al reclamo;
- e) se l'oggetto del reclamo esula dalla loro competenza, ne informano l'autore e, se ne sono a conoscenza, gli forniscono i recapiti dell'entità responsabile del trattamento del reclamo;
- f) tengono l'autore del reclamo debitamente informato sull'eventuale adozione di ulteriori misure per trattare il reclamo e rispondono senza indebito ritardo alle richieste di informazioni presentate dall'autore del reclamo.
2. Gli emittenti di token collegati ad attività analizzano, su base continuativa, i dati relativi al trattamento dei reclami per individuare e fronteggiare eventuali problemi ricorrenti o sistemici e potenziali rischi giuridici e operativi. In particolare, gli emittenti di token collegati ad attività:
- a) analizzano le cause dei singoli reclami in modo da individuare le cause di fondo comuni ai diversi tipi di reclamo;
- b) valutano se tali cause profonde possano incidere anche su altri processi o prodotti, compresi quelli che non sono direttamente oggetto del reclamo;

---

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

- c) trattano tali cause profonde.
3. Gli emittenti di token collegati ad attività comunicano agli autori che hanno presentato i reclami l'esito dell'esame sui reclami stessi:
- a) in un linguaggio semplice e di facile comprensione per gli autori dei reclami;
  - b) fornendo una risposta senza indebito ritardo e in ogni caso entro i termini stabiliti a livello nazionale per trattare i reclami presentati dai rispettivi autori, se del caso; e
  - c) includendo una spiegazione esauriente della loro posizione rispetto al reclamo qualora la decisione definitiva non soddisfi appieno la richiesta dell'autore del reclamo (o qualsiasi decisione definitiva, laddove prescritto dal diritto nazionale), e riportando la facoltà di detto autore di mantenere aperto il reclamo, compresa la disponibilità di un difensore civico, di meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie e di autorità nazionali competenti.

Ai fini della lettera b), qualora non sia possibile fornire una risposta entro i termini previsti, gli emittenti di token collegati ad attività informano l'autore del reclamo delle cause del ritardo indicando la data in cui prevedono di concludere l'esame.

Ai fini della lettera c), tale decisione è fornita per iscritto.

#### Articolo 6

#### **Disposizioni specifiche per il trattamento dei reclami in cui sono coinvolti soggetti terzi**

1. Se i token sono stati distribuiti, in tutto o in parte, da soggetti terzi, gli emittenti di token collegati ad attività si assicurano:
- a) che i soggetti terzi notifichino loro tempestivamente eventuali reclami ricevuti in merito alla distribuzione di tali token e li trasferiscano all'emittente, che valuta i reclami;
  - b) di notificare tempestivamente ai soggetti terzi che hanno distribuito i token gli eventuali reclami ricevuti dall'emittente in merito alla distribuzione di tali token.
2. I soggetti terzi:
- a) consentono agli autori dei reclami di:
    - i) presentare reclami per via elettronica o su supporto cartaceo;
    - ii) presentare reclami gratuitamente;
  - b) confermano il ricevimento di un reclamo in merito alla distribuzione di tali token indicando chiaramente la data di ricezione e, se il reclamo è presentato in formato elettronico, ne forniscono una copia all'autore;
  - c) forniscono all'autore del reclamo i recapiti degli emittenti di tali token, onde conferirgli la facoltà di presentare reclami direttamente a tali emittenti;
  - d) elaborano e mettono a disposizione dei possessori di token collegati ad attività lo stesso modello per la presentazione di reclami elaborato dall'emittente di token collegati ad attività, utilizzando il modello di cui all'allegato;
  - e) registrano internamente, con modalità appropriate attraverso un registro elettronico sicuro, tutti i reclami ricevuti e le eventuali misure adottate in risposta agli stessi, per un periodo di tempo ragionevole e in ogni caso non superiore a quello consentito a livello nazionale, ove applicabile;
  - f) forniscono all'autore del reclamo un'informativa sulla protezione dei dati personali a corredo del modello di cui all'allegato del presente regolamento, conformemente agli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679.

*Articolo 7***Entrata in vigore**

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

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

Fatto a Bruxelles, il 30 settembre 2024

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

---

## ALLEGATO

**Modello che gli emittenti di token collegati ad attività e, se del caso, i soggetti terzi mettono a disposizione dei possessori di token collegati ad attività per la presentazione di reclami**

## PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

1.a. **Informazioni sull'autore del reclamo**

COGNOME/DENOMINAZIONE DEL SOGGETTO GIURIDICO	NOME	NUMERO DI REGISTRAZIONE	IDENTIFICATIVO DEL SOGGETTO GIURIDICO (SE DISPONIBILE)	RIFERIMENTO DEL CLIENTE (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (in caso di soggetti giuridici, indirizzo della sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA

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

COGNOME/DENOMINAZIONE DEL SOGGETTO GIURIDICO	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (in caso di soggetti giuridici, indirizzo della sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA

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

COGNOME/ DENOMINAZIONE DEL SOGETTO GIURIDICO	NOME	NUMERO DI REGISTRAZIONE	IDENTIFICATIVO DEL SOGETTO GIURIDICO (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (in caso di soggetti giuridici, indirizzo della sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA

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

COGNOME/DENOMINAZIONE DEL SOGETTO GIURIDICO	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (in caso di soggetti giuridici, indirizzo della sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA

3. **Informazioni relative al reclamo**

3.a. **Riferimento completo dell'emissione, dell'offerta o della richiesta di ammissione alla negoziazione di token collegati ad attività o dell'accordo cui si riferisce il reclamo (nome degli emittenti di token collegati ad attività, numero di riferimento dei token collegati ad attività o altri riferimenti alle operazioni pertinenti...)**

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

Fornire la documentazione a sostegno dei fatti riportati.



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

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

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

Fatto a (luogo), il (data)

*Firma:*

## AUTORE DEL RECLAMO/RAPPRESENTANTE LEGALE

Documentazione fornita (*barrare la casella appropriata*):

Procura o altro documento pertinente	
Copia dei documenti contrattuali degli investimenti oggetto del reclamo	
Altri documenti a sostegno del reclamo:	