



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 7.7.2009
COM(2009) 346 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL
COMITATO DELLE REGIONI**

**relativa a una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e
delle richieste dei consumatori**

(SEC(2009)949)

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL
COMITATO DELLE REGIONI**

**relativa a una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e
delle richieste dei consumatori**

1. INTRODUZIONE

- (1) Dal riesame del mercato unico¹ è emersa l'esigenza che la regolamentazione e l'azione politica si basino su una migliore comprensione dei risultati reali del mercato interno per i consumatori. La Commissione ha quindi compiuto uno sforzo significativo per comprendere meglio come i mercati funzionano per i consumatori, utilizzando una pagella dei mercati dei beni al consumo². Questa pagella mira ad individuare i mercati che presentano disfunzioni in termini di risultati economici e sociali per i consumatori. I reclami dei consumatori costituiscono, insieme alla loro soddisfazione, ai prezzi, al cambiamento di fornitore e alla sicurezza, uno degli indicatori chiave per monitorare gli aspetti del mercato interno concernenti i consumatori.
- (2) La Strategia della Commissione in materia di politica dei consumatori per il periodo 2007-2013³ conferisce particolare importanza allo sviluppo di un'appropriata base di conoscenze comprovate per la politica dei consumatori, che comprenda dati relativi ai reclami dei consumatori. Anche la rete di alti funzionari nazionali che operano nell'ambito della politica dei consumatori ha definito i reclami dei consumatori un indicatore importante delle politiche attuate. L'articolo 16 del regolamento relativo alla cooperazione per la protezione dei consumatori⁴ autorizza in modo specifico la Commissione a collaborare con gli Stati membri per mettere a punto una classificazione comune.
- (3) Il Parlamento europeo ha accolto con favore questa pagella e l'utilizzo dei reclami come indicatore chiave e ha chiesto alla Commissione e agli Stati membri di armonizzare i loro sistemi di classificazione dei reclami dei consumatori e di istituire una base di dati a livello europeo per i reclami dei consumatori⁵. In occasione di una

¹ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni "Un mercato unico per l'Europa del XXI secolo". {COM(2007) 725 def.}

² Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni "Monitoraggio dei risultati relativi ai consumatori nel mercato unico: la Pagella dei mercati dei beni al consumo". {SEC(2008) 87}

³ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo, "EU Consumer Policy strategy 2007-2013" (Strategia della Commissione in materia di politica dei consumatori per il periodo 2007-2013) {SEC(2007) 321}{SEC(2007) 322}{SEC(2007) 323}

⁴ Regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori

⁵ Risoluzione del Parlamento europeo sulla pagella dei mercati dei beni al consumo, numero di riferimento PE: A6-0392/2008 / P6_TA-PROV(2008)0540

vasta consultazione dei cittadini europei⁶ sono emerse richieste di una risposta più rapida ai reclami dei cittadini.

- (4) Nel 2008 la Commissione ha svolto una consultazione pubblica per conoscere il parere delle parti interessate sullo sviluppo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami dei consumatori nell'Unione europea. Le risposte sono state 114. In generale, la maggior parte degli interpellati ha sostenuto lo sviluppo di una metodologia armonizzata nel quadro di un sistema volontario.
- (5) La presente comunicazione sottolinea i vantaggi dell'utilizzo dei reclami dei consumatori come indicatore chiave del funzionamento del mercato interno. Essa descrive i limiti dei dati sui reclami attualmente disponibili e i notevoli vantaggi derivanti da un'armonizzazione dei dati sui reclami. In questo contesto, la Commissione ritiene che tutti gli organismi terzi che registrano i reclami dei consumatori nell'UE dovrebbero adottare volontariamente una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei relativi dati. La presente comunicazione è accompagnata da un documento di lavoro dei servizi della Commissione che presenta il progetto di una metodologia armonizzata. Allo scopo di favorire un'ampia adesione volontaria, la Commissione pubblica la metodologia armonizzata sotto forma di progetto per una consultazione pubblica, i cui risultati saranno utilizzati per migliorare il progetto. Il termine di presentazione delle osservazioni è il 5 ottobre 2009.

2. L'IMPORTANZA DEL MONITORAGGIO DEI RECLAMI DEI CONSUMATORI

2.1. Il valore dei dati relativi ai reclami

- (6) I reclami dei consumatori sono un indicatore chiave del funzionamento del mercato dal punto di vista dei consumatori. Questi possono presentare reclami per varie ragioni, ad esempio per la qualità scadente di beni e servizi, la pericolosità dei prodotti, prodotti difettosi, problemi di fornitura, ecc. Se sono insoddisfatti di beni o servizi, i consumatori possono rivolgersi direttamente ai commercianti e/o agli organismi terzi che si occupano dei reclami dei consumatori, come le autorità nazionali, le organizzazioni dei consumatori, gli organi di regolamentazione, gli organismi alternativi di risoluzione delle controversie, ecc. In considerazione dello sforzo che la presentazione di un reclamo richiede, ogni reclamo è un fatto tangibile che indica un problema potenziale sul mercato.
- (7) Durante un periodo di un anno, dal febbraio 2007 al febbraio 2008, il 16% dei consumatori dell'UE ha presentato a un commerciante un reclamo ufficiale riguardo a un problema incontrato⁷. Questo significa, estrapolando questo dato, che in un anno circa 78 milioni di cittadini europei hanno presentato un reclamo ufficiale. Un quarto di questi consumatori si è rivolto a un organismo terzo.
- (8) Il numero di reclami presentati a organismi terzi rappresenta solo la punta di un iceberg. I fattori determinanti che possono indurre i consumatori a rivolgersi a

⁶ Le consultazioni dei cittadini europei del 2009 sono state gestite da un unico consorzio di oltre 40 organizzazioni partner europee indipendenti.

⁷ Eurobarometro 69.1, "Tutela dei consumatori nel mercato interno, 2008"

organismo terzo sono molti, come il riconoscimento dell'efficacia del reclamo, il livello di ansietà del consumatore, l'accesso al sistema giudiziario, ecc. Nonostante ciò, i reclami sporti presso terzi sono un valido indicatore della misura in cui il mercato risponde alle aspettative dei consumatori e possono far comprendere meglio le condizioni di mercato, rivelare tendenze emergenti e fornire informazioni strategiche alle autorità politiche e a quelle preposte all'ordine pubblico. I reclami nei confronti dei commercianti sono un aspetto normale del funzionamento del mercato, che non indica necessariamente un suo malfunzionamento, e quindi non rientrano nell'ambito della presente comunicazione.

- (9) La registrazione e il monitoraggio dei reclami possono orientare il dialogo tra le autorità pubbliche e le imprese, come dimostrano esempi in Danimarca, in Francia e nel Regno Unito, dove gli organismi terzi registrano e controllano i reclami dei consumatori per tutta una serie di scopi. I reclami sono utilizzati come un'importante fonte di informazioni per individuare problemi sistemici che recano danno ai consumatori. I reclami sono registrati dalle autorità per la tutela dei consumatori o da organismi per la presentazione di reclami in tutti gli Stati membri.
- (10) Le autorità francesi, ad esempio, hanno istituito un sistema di registrazione e di classificazione dei reclami dei consumatori denominato "*baromètre des réclamations des consommateurs*". I reclami vengono registrati secondo i diversi settori, le modalità d'acquisto (p. es. per telefono, Internet o in negozio) e il tipo di reclamo. I risultati sono utilizzati per individuare i settori più problematici e, se necessario, procedere a interventi appropriati (p. es. le autorità francesi hanno chiesto all'industria delle telecomunicazioni di adottare un codice di condotta). Gli ultimi risultati del "*baromètre des réclamations*" sono stati pubblicati nel marzo 2009. Nel 2008, le autorità francesi hanno ricevuto oltre 139 000 reclami.
- (11) Nel settore del trasporto aereo i reclami dei consumatori sono trattati dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione (ONA), in conformità all'articolo 16 del regolamento (CE) 261/2004⁸ e all'articolo 14 del regolamento (CE) 107/2006⁹. Insieme agli ONA e alle compagnie di volo, la Commissione ha adottato un modulo di denuncia comune a livello europeo disponibile sul suo sito Internet. Questo modulo ha contribuito fortemente ad armonizzare la presentazione dei reclami inoltrati dei passeggeri aerei alla rete degli ONA, che tratta più di cinquantamila reclami all'anno e un numero ancora più elevato di altre richieste d'informazioni.
- (12) Anche negli USA troviamo un buon esempio in materia di utilizzazione dei dati relativi ai reclami per fini di applicazione della legge. Essi dispongono di una base di dati centralizzata per i reclami dei consumatori, denominata "*Consumer Sentinel*" e gestita dalla *Federal Trade Commission*. I reclami registrati vengono trasmessi in seguito alle varie autorità locali americane e ad altre autorità internazionali. Nel 2008 la "*Consumer Sentinel*" ha ricevuto più di 1,2 milioni di reclami per casi di frode (52%), usurpazione d'identità (26%) e altri problemi. Le perdite dichiarate dai

⁸ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato

⁹ Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

consumatori in questi casi di frode ammontano a un totale di 1,2 miliardi di euro¹⁰ e in media a circa 300 euro per caso.

- (13) Le autorità nazionali possono utilizzare i dati relativi ai reclami non solo per far applicare la legge, ma anche per dar vita a un dialogo con le imprese basato su dati concreti, volto ad affrontare questioni che interessano i consumatori. I dati possono essere utilizzati per migliorare le prassi commerciali, promuovere una migliore autoregolamentazione o, come ultima risorsa, per elaborare nuove norme.

2.2. Argomentazioni a favore di una metodologia europea armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami

- (14) Il vantaggio di un'armonizzazione della classificazione dei reclami a livello europeo sarebbe considerevole, sia per le istituzioni e le parti interessate dell'UE, sia per le istituzioni e le parti interessate nazionali nonché per gli stessi organismi incaricati del trattamento dei reclami. Una classificazione europea stimolerebbe l'armonizzazione statistica a livello nazionale e consentirebbe un confronto dei mercati e dei problemi dei consumatori tra gli Stati membri nella pagella dei mercati di beni al consumo.
- (15) La pagella ha lo scopo di permettere l'utilizzo integrato dei principali indicatori. L'azione politica non dovrebbe basarsi unicamente sul numero di reclami. Un elevato numero di reclami in un unico paese non va interpretato necessariamente come un segno di malfunzionamento del mercato, ma può essere dovuto alla presenza di organismi efficienti per il trattamento dei reclami o a una nuova campagna d'informazione sui diritti dei consumatori. Analogamente, un basso numero di reclami in un particolare settore non significa che questo sia irreprensibile. Di conseguenza, sono state organizzate due grandi indagini per completare i dati relativi ai reclami ed esaminare questi fattori. Un'indagine sulla partecipazione dei consumatori analizzerà, tra l'altro, in che misura i consumatori siano generalmente disposti a presentare un reclamo. Future indagini periodiche sulla soddisfazione completeranno i dati relativi ai reclami prendendo in considerazione le persone che non presentano reclami e misureranno il rapporto tra quelle che reclamano e quelle che non lo fanno, anche se incontrano problemi.
- (16) L'armonizzazione dei dati promette quindi di avere un doppio effetto positivo a livello europeo e nazionale. A livello nazionale, i dati armonizzati daranno alle autorità dei vari Stati uno strumento efficace per confrontare il funzionamento dei mercati ed individuare questioni e minacce emergenti comuni, permettendo loro di reagire meglio ai problemi dei loro cittadini. L'adozione di una metodologia armonizzata da parte del maggior numero possibile di organismi terzi a livello nazionale consentirà agli Stati membri di avere un quadro più completo dei mercati nazionali dei beni di consumo. Nella maggior parte degli Stati membri, salvo poche eccezioni, esistono attualmente numerosi organismi che registrano reclami e ciascuno li classifica diversamente. Questa situazione impedisce di stabilire punti di riferimento e di seguire l'evoluzione del mercato nazionale nel corso degli anni. A livello europeo, l'armonizzazione permetterebbe di determinare meglio le priorità politiche ed offrirebbe ai cittadini dell'UE un mezzo efficace per comunicare le loro preoccupazioni quotidiane ai responsabili politici e alle parti interessate a livello

¹⁰ Tasso di cambio utilizzato: \$1 = €0,6797, del 1.7.2008

europeo. In questo modo si avrebbe una considerevole riduzione del tempo necessario alle istituzioni dell'UE per rispondere ai problemi che i consumatori europei si trovano ad affrontare nella vita quotidiana.

- (17) L'adozione di una metodologia armonizzata può rivelarsi anche molto utile a organizzazioni non governative come le associazioni di consumatori. Molte di queste associazioni non dispongono delle risorse necessarie per mettere a punto metodologie e strumenti per il trattamento dei reclami. Ciò si ripercuote negativamente sulla loro capacità di influenzare l'agenda politica a monte in una fase iniziale, quando viene definito il quadro della discussione politica. L'adozione di una metodologia armonizzata per la classificazione dei reclami e la disponibilità di dati affidabili e comparabili saranno importanti per le associazioni non solo nelle discussioni con i responsabili politici e le imprese, ma anche nella definizione delle priorità e nella preparazione delle campagne d'informazione.
- (18) Anche gli organismi di regolamentazione, come le autorità che vigilano sulla concorrenza e gli organismi di regolamentazione settoriale (p. es. nel settore delle telecomunicazioni, dell'energia e dei servizi finanziari), potrebbero trarne vantaggio. I reclami dei consumatori sono un indicatore chiave dei risultati del mercato nei settori regolamentati. Infatti, in alcuni settori come quello dell'energia e dei servizi postali, gli Stati membri o gli organi di regolamentazione hanno il ruolo specifico di sorvegliare il mercato e la concorrenza sul piano del commercio al dettaglio, tenendo conto dei reclami dei consumatori. Nei mercati recentemente liberalizzati il numero di consumatori che si rivolgono alle autorità di regolamentazione con un reclamo tende ad aumentare. In alcuni casi le imprese hanno istituito organismi di autoregolamentazione, come i servizi di mediazione, che si occupano dei reclami dei consumatori. L'adozione di una stessa metodologia armonizzata da parte degli organismi di regolamentazione europei e quelli di autoregolamentazione garantirà la coerenza e la comparabilità dei dati raccolti dagli organismi di regolamentazione, da quelli di autoregolamentazione e da tutti gli organismi terzi che ricevono reclami in settori specifici.

3. COLMARE IL DIVARIO ESISTENTE NEL CAMPO DEI DATI

3.1. Descrizione della situazione attuale e delle differenze esistenti nell'UE

- (19) I risultati della consultazione pubblica e i dati forniti dalle autorità nazionali su richiesta della Commissione per la pagella 2009 hanno dimostrato che, se le autorità nazionali e altri organismi terzi di tutti gli Stati membri registrano reclami, le modalità di registrazione variano notevolmente. Tali diversità influiscono sul numero totale dei reclami e su altri dati pertinenti. Nonostante le metodologie utilizzate non differiscano radicalmente le une dalle altre, poiché i beni e i servizi offerti nell'UE sono spesso simili, le diversità sono abbastanza significative per rendere impossibile un confronto diretto. È chiaro tuttavia che nell'UE si effettua nel complesso un investimento pubblico considerevole per la registrazione dei reclami, dato che le autorità nazionali hanno registrato nel 2008 più di due milioni di reclami e richieste d'informazione.
- (20) La Commissione ha istituito un gruppo di esperti informale composto da rappresentanti dei principali organismi terzi che registrano reclami di consumatori,

affinché l'assista nell'elaborazione di una metodologia armonizzata. I membri di questo gruppo di esperti provengono da autorità nazionali incaricate della difesa dei consumatori, organizzazioni di consumatori, organismi di regolamentazione settoriale, organismi di autoregolamentazione, meccanismi di risoluzione delle controversie alternativi e centri europei dei consumatori.

- (21) La Commissione ha inoltre effettuato missioni d'informazione in cinque Stati membri (Francia, Germania, Polonia, Svezia e Regno Unito) e ha presentato le sue idee sull'armonizzazione dei dati relativi ai reclami alla rete per la politica dei consumatori, al comitato per la cooperazione in materia di protezione dei consumatori, al gruppo consultivo europeo dei consumatori e alla rete dei centri europei dei consumatori nonché agli organismi di risoluzione delle controversie alternativi nel settore dei servizi finanziari, agli organismi di regolamentazione nel settore dell'energia e delle telecomunicazioni e ad altre parti interessate. Il gruppo di esperti funge anche da interlocutore per spiegare il progetto e ricevere i contributi da altri organismi di reclamo nazionali.
- (22) Un contraente esterno ha effettuato uno studio dettagliato¹¹ individuando le principali parti interessate che registrano i reclami dei consumatori nell'UE e contribuendo allo sviluppo di una metodologia armonizzata. Il contraente ha elaborato, in stretta collaborazione con il gruppo di esperti e la Commissione, un metodo di classificazione armonizzato e un dizionario di dati corrispondente.
- (23) Nell'elaborazione di questo metodo di classificazione armonizzato e del dizionario di dati sono stati presi in considerazione i seguenti principi:
- i dati classificati utilizzando la metodologia armonizzata devono essere comparabili ad altri gruppi di dati della pagella dei mercati dei beni al consumo, ad esempio quelli relativi alla soddisfazione dei consumatori;
 - la metodologia di classificazione armonizzata deve avere come base la classificazione dei consumi individuali secondo la funzione (COICOP). Ciò garantirà la comparabilità dei dati relativi ai reclami con i dati di Eurostat e degli istituti statistici nazionali relativi all'inflazione dei prezzi e al bilancio familiare;
 - la metodologia armonizzata deve essere concepita in modo tale da facilitare una transizione agevole dalle attuali classificazioni a questa metodologia;
 - i costi di attuazione della metodologia di classificazione devono essere ridotti al minimo ed essere accettabili per gli organismi di reclamo;
 - la metodologia armonizzata deve poter essere adattata all'evoluzione dei mercati.

Principali risultati

- (24) La Commissione ha constatato che esistono oltre 700 organismi terzi che registrano reclami dei consumatori. Questa cifra è nettamente superiore alle previsioni ed aumenta fortemente la portata e il valore potenziale del progetto.

¹¹ Lo studio sarà pubblicato sul sito: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm

- (25) I lavori del gruppo di esperti e le missioni d'informazione negli Stati membri hanno confermato che esistono numerosi metodi diversi di raccolta, trattamento, elaborazione e conservazione dei dati relativi ai reclami. Molte di queste differenze derivano soprattutto alla diversità delle ragioni per cui i dati vengono raccolti: consigliare i consumatori, raccogliere statistiche come base per decisioni politiche, organizzare campagne d'informazione, mediazioni e interventi, raccogliere informazioni per il dialogo con le imprese, elaborare e applicare nuove norme.
- (26) Altre differenze possono essere riscontrate sul piano delle risorse umane e finanziarie dei vari organismi di reclamo. Mentre alcune dispongono di notevoli mezzi finanziari e di personale, altre hanno risorse insufficienti e dipendono dalla buona volontà di volontari. Ciò incide sul grado di precisione dei dati raccolti, nonché sul modo in cui sono conservati e utilizzati. Per la classificazione dei reclami, alcuni organismi usano fogli elettronici e applicazioni semplici, mentre altri dispongono di sofisticate basi di dati.
- (27) Gli organismi che raccolgono dati sul tipo di reclami e sul mercato interessato sono relativamente pochi. Sebbene questi dati siano sufficienti per fornire consigli o informazioni, non sono adeguati per individuare possibili carenze del mercato dal punto di vista del consumatore. Gli organismi che tendono ad utilizzare i dati relativi ai reclami per elaborare strategie o politiche raccolgono i dati in modo disaggregato. Per raccogliere dati più significativi, la maggior parte degli organismi di reclamo dovrebbe adottare volontariamente una metodologia più dettagliata di quella utilizzata attualmente.
- (28) Nelle discussioni con il gruppo di esperti e con le parti interessate, l'idea di una metodologia armonizzata ha incontrato un ampio consenso nonostante le difficoltà pratiche che comporta. In generale le parti interessate riconoscono i vantaggi che il progetto presenta per loro e per altri, anche se l'adozione di una nuova classificazione comporterebbe costi una tantum che esse potrebbero essere riluttanti ad accettare. Le riserve espresse inizialmente diminuiscono gradualmente, man mano che le parti interessate constatano i vantaggi generali e specifici della partecipazione al progetto. Uno degli scopi della consultazione sul progetto di metodologia è garantire che vengano presi in considerazione i punti di vista di un gruppo più ampio possibile di organismi interessati, al fine di aumentare al massimo l'accettazione.

4. LA METODOLOGIA ARMONIZZATA PER LA CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI DEI CONSUMATORI

4.1. Struttura della metodologia armonizzata

- (29) Il progetto di metodologia è suddiviso in tre sezioni che comprendono campi raccomandati e facoltativi per la raccolta di dati:

Sezione 1) Informazioni generali sul reclamo,

Sezione 2) Informazioni settoriali sul reclamo,

Sezione 3) Informazioni sul tipo di reclamo.

- (30) I campi raccomandati sono considerati essenziali per la raccolta d'informazioni, mentre quelli facoltativi sono destinati a fornire un maggior grado di precisione agli organismi che lo desiderano. I campi raccomandati si basano sulle esigenze strategiche per la pagella, sul consenso emerso dalla consultazione pubblica precedente, sui risultati dei lavori del gruppo di esperti, sulle missioni d'informazione negli Stati membri e sullo studio dettagliato.
- (31) Gli organismi che decidono di partecipare volontariamente devono comunicare i microdati corrispondenti a questi campi raccomandati. Ciò è necessario per poter suddividere i tipi di problemi e i settori quando vengono aggregati i dati di vari organismi. I campi raccomandati non contengono dati personali.
- (32) I campi raccomandati sono: il paese del consumatore e del commerciante, la denominazione del centro che registra i reclami, la data del reclamo, una distinzione tra un reclamo e una richiesta d'informazioni, il metodo di vendita, il settore e il tipo di reclamo. I lavori della Commissione hanno dimostrato che la maggioranza degli organismi di reclamo raccoglie già informazioni sulla maggior parte di questi campi raccomandati. L'adozione della metodologia armonizzata non richiederà quindi un lavoro supplementare, ma solo un cambiamento una tantum.
- (33) I campi facoltativi sono suggerimenti per la raccolta di dati aggiuntivi. Uno dei campi facoltativi che potrebbe essere di particolare interesse per le autorità nazionali è il "nome del commerciante". Quest'informazione potrebbe essere estremamente utile per gli organismi responsabili dell'applicazione della normativa. Le autorità nazionali potrebbero voler scambiare i dati sui reclami per particolari imprese per individuare problemi a livello europeo. Il comitato per la cooperazione in materia di protezione dei consumatori dispone di uno strumento informatico sicuro (CPCS) che può facilitare lo scambio di questo tipo di dati sensibili tra le autorità responsabili.
- (34) Gli organismi di reclamo possono naturalmente, se lo desiderano, raccogliere altre informazioni che considerano importanti, ad esempio sulle caratteristiche sociodemografiche dei denunzianti o sull'esito dei reclami.

Sezione 1: Informazioni generali sul reclamo

- (35) La maggior parte dei dati di questi campi, come il "paese del consumatore" e la "data del reclamo", viene già registrata dagli organismi di reclamo. Uno dei campi raccomandati supplementari è quello del "metodo di vendita". La ragione per cui quest'informazione è inclusa nei campi raccomandati è perché può esserci una notevole divergenza nella natura dei reclami, anche nell'ambito di uno stesso settore, a seconda del metodo di vendita. Anche la regolamentazione applicabile può variare in funzione del metodo di vendita.

Sezione 2: Informazioni settoriali

- (36) La seconda sezione presenta una struttura ad albero costituita da tre livelli: il settore, il mercato e la descrizione del mercato. Gli organismi di reclamo dovranno classificare i reclami e le richieste d'informazioni secondo questa struttura, presentata nel documento di lavoro dei servizi della Commissione connesso alla presente comunicazione. Per ottenere informazioni abbastanza dettagliate riguardo ai mercati più problematici, i dati relativi a ciascun reclamo dovranno essere registrati al livello

"mercato". Ciò consentirà anche un confronto diretto con i dati provenienti dalla pagella per i mercati dei beni al consumo, concernenti ad esempio la soddisfazione dei consumatori, il cambiamento di fornitore e i prezzi. La combinazione delle due serie di dati permetterà alle autorità nazionali per la difesa dei consumatori di avere una base di dati completa sul funzionamento dei mercati di consumo, sia a livello nazionale che a livello europeo. Un'analisi dei dati raccolti dalle autorità nazionali ha dimostrato che i reclami riguardano l'intera economia piuttosto che alcuni settori. È quindi necessario utilizzare una struttura che comprenda tutto il mercato nel suo insieme, al fine di coprire tutti i settori in cui i consumatori subiscono danni.

- (37) Gli organismi che attualmente classificano i reclami dei consumatori in funzione del settore dovranno solo utilizzare una struttura di classificazione più dettagliata. Ciò non richiede una codifica aggiuntiva, ma semplicemente una codifica con una metodologia più disaggregata. Gli organismi che si occupano di reclami che coprono l'intero mercato dei beni di consumo potranno utilizzare tutta la struttura, mentre gli organismi la cui attività si concentra su particolari settori (p. es. gli organi di regolamentazione, gli organismi di risoluzione delle controversie alternativi o e comitati settoriali di reclami) potranno utilizzare solo la parte della metodologia che li interessa.

Sezione 3: Tipo di reclamo

- (38) La terza sezione comprende un primo livello di informazioni raccomandate e un secondo livello di informazioni facoltative. La maggior parte della normativa dell'UE relativa alla tutela dei consumatori è di natura orizzontale piuttosto che verticale e si applica alla maggior parte dei settori dell'economia del consumo. I dati sul tipo di reclamo faciliteranno l'individuazione di eventuali malfunzionamenti del mercato in tutti i settori e il miglioramento della regolamentazione quando i consumatori si trovano ad affrontare lo stesso tipo di problemi. I campi corrispondenti al "tipo di reclamo" sono perciò costituiti da valori orizzontali, come la pubblicità ingannevole, la sicurezza e i prezzi. Ad esempio, l'utilizzazione della sicurezza come uno dei campi raccomandati permetterà di individuare i problemi di sicurezza in vari settori, come il settore alimentare, dell'elettronica o della prestazione di servizi.

4.2. Notifica e disponibilità dei dati

- (39) Gli organismi di reclamo che adottano volontariamente la metodologia armonizzata dovranno comunicare i dati direttamente alla Commissione. Tutte le organizzazioni partecipanti dovranno comunicare i dati, sotto forma di microdati, per tutti i campi raccomandati. I partecipanti sono incoraggiati a comunicare anche i dati corrispondenti ai campi facoltativi. La Commissione non desidera ricevere, o divulgare, dati relativi a nominativi o che permettono l'identificazione degli operatori commerciali.
- (40) La frequenza della comunicazione e della pubblicazione dei dati è una delle questioni sottoposte alla consultazione. La Commissione permetterà a tutte le organizzazioni e al pubblico di accedere facilmente ai dati che le saranno trasmessi.

5. CONSULTAZIONE PUBBLICA E FASI SUCCESSIVE

- (41) La Commissione invita le parti interessate a inviare osservazioni sul progetto di metodologia dettagliata presentato nel documento di lavoro dei servizi della Commissione connesso alla presente comunicazione utilizzando il modulo di consultazione disponibile tramite lo strumento di elaborazione interattiva delle politiche¹². Le organizzazioni potenzialmente interessate a utilizzare una metodologia armonizzata per la classificazione dei reclami sono invitate a rispondere alla consultazione pubblica, che si concluderà il 5 ottobre 2009.
- (42) In seguito alla consultazione pubblica, la Commissione farà una sintesi delle osservazioni ricevute ed adotterà una raccomandazione sulla metodologia armonizzata di classificazione e di notifica dei reclami dei consumatori. La raccomandazione sarà accompagnata da un piano d'azione dettagliato per l'attuazione destinato ad incoraggiare il maggior numero possibile di terzi ad adottare la metodologia armonizzata. Allo scopo di facilitarne l'adozione, la Commissione esaminerà mezzi, come la progettazione di software, volti a facilitare la partecipazione degli organismi di reclamo.
- (43) Al fine di monitorare l'applicazione della metodologia armonizzata e di permettere, se necessario, una maggiore flessibilità e ulteriori miglioramenti della metodologia, il gruppo di esperti informale in materia di reclami dei consumatori diventerà un organo consultivo formale della Commissione istituito da una decisione della Commissione.

¹² <http://ec.europa.eu/yourvoice/>