II

(Atti non legislativi)

RACCOMANDAZIONI

RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

del 12 maggio 2010

relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori

(2010/304/UE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

(1) Il Consiglio europeo, nelle Conclusioni della presidenza del 14 dicembre 2007, ha accolto con favore il riesame del mercato unico, il quale impone un processo decisionale e normativo a livello dell'Unione mirante a una migliore comprensione delle ripercussioni del mercato unico sui consumatori attraverso l'elaborazione di strumenti e indicatori, quali ad esempio i reclami presentati dai consumatori.

(2) Il Parlamento europeo, nella propria risoluzione del 18 novembre 2008 sulla «Pagella dei mercati dei beni al consumo», ha invitato la Commissione e gli Stati membri a collaborare per conseguire l'armonizzazione dei sistemi di classificazione dei reclami utilizzati dalle autorità competenti e dai relativi servizi di assistenza per i consumatori negli Stati membri e di creare una banca dati a livello UE dei reclami presentati dai consumatori. Nella sua risoluzione del 9 marzo 2010 sulla protezione dei consumatori, il Parlamento europeo ha invitato tutti gli organi addetti ai reclami ad adottare un metodo di classificazione armonizzato per la classificazione e la notifica dei reclami dei consumatori, come proposto dalla Commissione.

(3) Tra le priorità stabilite dalla comunicazione della Commissione del 13 marzo 2007 «Strategia per la politica dei consumatori dell'UE 2007-2013 — Maggiori poteri per i consumatori, più benessere e tutela più efficace» [1] vi è un migliore monitoraggio dei mercati dei consumatori e delle politiche nazionali a favore dei consumatori, compresa l'elaborazione di uno strumento per il monitoraggio dei reclami dei consumatori.

(4) In base all'articolo 16 del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione fra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori («Regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori») [2], gli Stati membri sviluppano in cooperazione con la Commissione, un quadro comune per la classificazione dei reclami dei consumatori. A tal scopo è opportuno introdurre una metodologia armonizzata, che gli enti responsabili del trattamento dei reclami nell'UE dovranno usare per la classificazione e la notifica alla Commissione dei reclami dei consumatori. Ai fini di un migliore monitoraggio del funzionamento del mercato è opportuno applicare tale metodologia anche alle richieste di informazioni da parte dei consumatori,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

1. Gli organismi incaricati del trattamento dei reclami, segnatamente le autorità per la tutela dei consumatori degli Stati membri, le organizzazioni dei consumatori, le autorità di regolamentazione, gli organi addetti ai modi alternativi di risoluzione delle controversie, i difensori civici indipendenti insediati da autorità governative, i servizi indipendenti di difesa civica insediati da operatori commerciali e gli organismi di autoregolamentazione delle imprese sono tenuti ad applicare la presente raccomandazione conformemente ai paragrafi da 2 a 9 e nel rispetto delle eventuali condizioni di riservatezza cui sono assoggettati, in relazione alla pubblicità commerciale indirizzata ai consumatori nonché ai contratti di compravendita o di servizi conclusi tra operatori commerciali e consumatori.

2. Ai fini della presente raccomandazione, si intende per:

   a) «consumatore»: qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività professionale;

[1] COM(2007) 99 definitivo.

[2] GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

b) «reclamo di un consumatore»: una dichiarazione di insoddisfazione riguardo a un determinato operatore presentata da un consumatore a un organismo incaricato del trattamento dei reclami, in relazione alla promozione, alla vendita o alla fornitura di un bene o di un servizio, all'utilizzo di un bene o di un servizio o a un servizio di assistenza post-vendita;

c) «richiesta di informazioni da parte di un consumatore»: una richiesta di informazioni o consulenza, diversa da un reclamo, presentata da un consumatore a un organismo incaricato del trattamento dei reclami, in relazione alla promozione, alla vendita o alla fornitura di un bene o di un servizio, all'utilizzo di un bene o di un servizio o a un servizio di assistenza post-vendita;

d) «operatore»: qualsiasi persona fisica o giuridica che, in relazione alla promozione, alla vendita o alla fornitura di un bene o di un servizio, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisca in nome o per conto di un operatore;

e) «organismo incaricato del trattamento dei reclami»: qualsiasi organismo addetto a raccogliere i reclami dei consumatori, a cercare di ottenerne la risoluzione o a fornire ai consumatori consulenze e informazioni riguardo ai reclami o alle richieste di informazioni, a condizione che detto organismo sia terzo rispetto a un reclamo o a una richiesta di informazioni riguardo a un operatore; non rientrano in questa definizione i meccanismi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dagli operatori, volti a trattare direttamente le richieste di informazioni e i reclami, né i meccanismi che forniscono servizi di trattamento dei reclami gestiti da un operatore, o per suo conto.

3. Si raccomanda che gli organismi incaricati del trattamento dei reclami raccolgano e registrino almeno i dati seguenti:

a) per quanto riguarda i reclami, le seguenti informazioni generali, conformemente ai campi di dati di cui alla sezione A, sottosezione I dell'allegato:

i) paese del consumatore;

ii) paese dell'operatore;

iii) nome dell'organismo incaricato del trattamento dei reclami;

iv) ragione per cui il consumatore ha contattato l'organismo, distinguendo tra reclami e richieste di informazioni;

v) data di ricezione del reclamo o della richiesta di informazioni;

vi) modalità di commercializzazione, con esclusione delle sottocategorie 61.1-61.15;

b) informazioni settoriali conformemente alla sezione B dell'allegato, per i reclami almeno al livello 2;

c) informazioni sul tipo di reclamo conformemente alla sezione C dell'allegato, per i reclami almeno al livello 1;

4. Si incoraggiano gli organismi incaricati del trattamento dei reclami a raccogliere e registrare i seguenti dati supplementari:

a) per i reclami, informazioni sulle modalità di commercializzazione, sottocategorie 61.1-61.15, conformemente alla sezione A, sottosezione I dell'allegato;

b) per quanto riguarda i reclami, le seguenti informazioni generali, conformemente ai campi di dati di cui alla sezione A, sottosezione II dell'allegato:

i) modalità di pubblicizzazione;

ii) modalità di pagamento;

iii) nome dell'operatore;

iv) valore della transazione;

v) importo della perdita subita dal consumatore;

c) informazioni sul tipo di reclamo ai sensi della sezione C dell'allegato, per i reclami al livello 2;

d) delucidazioni sulle richieste di informazioni.

5. Gli organismi incaricati del trattamento dei reclami possono raccogliere informazioni supplementari, disaggregate al di là dei livelli di cui ai paragrafi 3 e 4, a condizione che rientrino nei campi dei dati di cui ai paragrafi summenzionati.

6. Gli organismi incaricati del trattamento dei reclami riferiscono annualmente alla Commissione tutti i dati di cui al paragrafo 3. I dati devono essere riferiti con la massima tempestività dopo il termine di ciascun anno di calendario.

7. Si incoraggiano gli organismi incaricati del trattamento dei reclami a riferire annualmente alla Commissione tutti i dati di cui al punto 4, ad eccezione dei dati relativi al «nome dell'operatore» di cui al paragrafo 4, lettera b, punto iii). I dati devono essere riferiti con la massima tempestività dopo il termine di ciascun anno di calendario.

8. Gli organismi incaricati del trattamento dei reclami devono riferire i dati di cui ai paragrafi 6 e 7 in maniera tale che sia possibile identificare separatamente per ciascun singolo reclamo i dati forniti, affinché la Commissione possa aggregare e pubblicare i dati provenienti da vari organismi incaricati del trattamento dei reclami in modo tale da consentire la comparazione tra tutti i campi dei dati di cui alla presente raccomandazione.

9. Qualora vengano trattati dati personali ciò deve avvenire nel rispetto delle leggi nazionali che recepiscono la 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 dati ([3]), o, se del caso, del 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 dati ([4]). All'atto di riferire i reclami e le richieste di informazioni dei consumatori deve essere rispettato il principio di minimizzazione dei dati, ovvero devono essere trattati solo i dati strettamente necessari a tale fine (cfr. punto 1 della presente raccomandazione). I dati personali contenuti nei reclami e nelle richieste di informazioni dei consumatori devono essere nella misura del possibile anonimizzati.

Fatto a Bruxelles, il 12 maggio 2010.

Per la Commissione
John DALLI
Membro della Commissione

([3]) GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.
([4]) GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1.

ALLEGATO

SEZIONE A

INFORMAZIONI GENERALI

Sottosezione I, dati e campi raccomandati

1. **Paese del consumatore**

Il paese di residenza del consumatore:

11 Belgio	22 Cipro	33 Slovenia
12 Bulgaria	23 Lettonia	34 Slovacchia
13 Repubblica ceca	24 Lituania	35 Finlandia
14 Danimarca	25 Lussemburgo	36 Svezia
15 Germania	26 Ungheria	37 Regno Unito
16 Estonia	27 Malta	38 Islanda
17 Irlanda	28 Paesi Bassi	39 Liechtenstein
18 Grecia	29 Austria	40 Norvegia
19 Spagna	30 Polonia	41 Svizzera
20 Francia	31 Portogallo	42 Altro
21 Italia	32 Romania	43 Non so/non saprei

2. **Paese dell'operatore** [1]

Il paese di residenza dell'operatore:

11 Belgio	23 Lettonia	34 Slovacchia
12 Bulgaria	24 Lituania	35 Finlandia
13 Repubblica ceca	25 Lussemburgo	36 Svezia
14 Danimarca	26 Ungheria	37 Regno Unito
15 Germania	27 Malta	38 Islanda
16 Estonia	28 Paesi Bassi	39 Liechtenstein
17 Irlanda	29 Austria	40 Norvegia
18 Grecia	30 Polonia	41 Svizzera
19 Spagna	31 Portogallo	42 Altro
20 Francia	32 Romania	43 Non so/non saprei
21 Italia	33 Slovenia	44 Non pertinente
22 Cipro		

3. **Nome dell'organismo incaricato del trattamento dei reclami**

31 Eventuali osservazioni

4. **Motivi del contatto stabilito dal consumatore**

41 Reclamo	42 Richiesta di informazioni

5. **Data del contatto stabilito dal consumatore**

Data della prima registrazione del reclamo o della richiesta di informazioni da parte dell'organismo incaricato del trattamento dei reclami:

51 AAAA/MM/GG

[1] In caso di trasporto aereo, conformemente al 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 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1), il paese pertinente è lo Stato membro competente per gli inconvenienti riguardanti i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio o i voli di vettori aerei dell'Unione provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti.

6. **Modalità di commercializzazione**

Modalità di commercializzazione usate per portare a termine la transazione:

61 Contatto diretto Luoghi in cui si è svolta la transazione, compresi negozi

61.1 Supermercato, ipermercato

61.2 Magazzino «discount»

61.3 Grande magazzino

61.4 Magazzino appartenente a una catena di vendita al dettaglio

61.5 Negozio di vendita al dettaglio

61.6 Piccolo negozio o magazzino

61.7 Negozio di frutta e verdura, negozio «24 ore su 24»

6.8 Mercato di strada, spaccio agricolo

61.9 Distributore di benzina

61.10 Ufficio (comprese le banche e altre istituzioni finanziarie)

61.11 Agenzia di viaggi, agenzia di un «tour operator»

61.12 Ospedale, clinica, ambulatorio

61.13 Scuola

61.14 Centri sportivi e ricreativi

61.15 Altri tipi di luoghi

62 Vendita a distanza (telefonica, postale), esclusi il commercio elettronico e mobile e le aste su Internet

63 Commercio elettronico e mobile e aste su Internet

64 Commercio mobile

65 Mercato, fiera commerciale

66 Aste

67 Aste su Internet

68 Vendite fuori dai locali commerciali («off-premises»)

69 Altre modalità di vendita

70 Non so/non saprei

71 Non pertinente

Sottosezione II, dati e campi supplementari

7. **Modalità di pubblicizzazione**

Modalità usata per pubblicizzare il bene o il servizio presso il consumatore:

71 Contatto diretto

72 Contatto telefonico

73 Messaggio di testo

74 Audiovisivi (TV, ecc.)

75 Supporto cartaceo (giornali, opuscoli, volantini,ecc.)

76 Internet (sito web)

77 E-mail:

78 Radio

79 Pubblicità esterna (cartelloni fissi o supporti mobili, come autoveicoli, ecc.)

80 Altre

81 Non so/non saprei

82 Non pertinente

8. **Modalità di pagamento**

Modalità di esecuzione del pagamento per concludere la transazione:

81 Contanti

82 Carta di addebito

83 Carta di credito

84 Assegno cartaceo, voucher su supporto cartaceo e traveller's cheque su supporto cartaceo

85 Bonifico

86 Addebito su conto

87 Moneta elettronica

88 Rimessa di denaro

89 Carte prepagate

90 Pagamenti via telefono cellulare (ad esempio tramite SMS)

91 Altre

92 Non so/non saprei

93 Non pertinente

9. **Nome dell'operatore**

Nome dell'operatore associato al reclamo del consumatore:

91 Testo libero 92 Non so/non saprei

10. **Valuta**

101 EUR	107 LVL	113 ISK
102 BGN	108 LTL	114 CHF
103 CZK	109 PLN	115 NOK
104 DKK	110 RON	116 USD
105 EEK	111 SEK	117 Altra
106 HUF	112 GBP	118 Non pertinente

11. **Valore della transazione**

Se del caso, l'importo pagato dal consumatore per il bene o servizio:

111 Importo (da registrare in cifre intere terminanti con due valori decimali, ad esempio 10,50 EUR)

112 Non so/non saprei

113 Non pertinente

12. **Importo delle perdite subite dal consumatore**

Se del caso, l'importo indicativo delle perdite finanziarie dichiarate dal consumatore:

121 Importo (da registrare nella valuta dichiarata dal consumatore, in cifre intere terminanti con due valori decimali, ad esempio 10,50 EUR)

122 Non so/non saprei

123 Non pertinente

SEZIONE B

INFORMAZIONI SETTORIALI [2]

Il livello 1 corrisponde ad esempio al punto 1. «Beni di consumo», e al punto 2. «Servizi generali ai consumatori».

Il livello 2 corrisponde ad esempio a 1.1. «Prodotti ortofrutticoli», 1.2. «Prodotti alimentari — Carni».

Il livello 3 descrive in maniera più particolareggiata le voci del livello 2 (ad esempio «frutta fresca, refrigerata o congelata»).

1. **Beni di consumo**

Descrizione/definizione esplicativa

1.1. *Prodotti alimentari — prodotti ortofrutticoli*

Frutta

— frutta fresca, refrigerata o congelata,

— frutta secca, scorze di frutta, mandorle, nocciole e semi commestibili di frutta,

— conserve di frutta e prodotti a base di frutta.

Non comprende: confetture, marmellate, composte, gelatine, purè e paste di frutta (1.5); parti di piante conservate nello zucchero (1.5); succhi e sciroppi di frutta (1.6).

Ortaggi o legumi

— ortaggi freschi, refrigerati, congelati o essiccati, coltivati per le loro foglie o i loro gambi (asparagi, broccoli, cavolfiori, indivie, finocchi, spinaci, ecc.), per i loro frutti (melanzane, cetrioli, zucchini, peperoni verdi, zucche, pomodori, ecc.) e per le loro radici (barbabietole, carote, cipolle, pastinache, ravanelli, rape, ecc.),

— patate fresche o refrigerate e altri tuberi (manioca, arrow-root, patate dolci, ecc.),

— ortaggi in conserva o lavorati e prodotti a base di ortaggi,

— prodotti di ortaggi da tubero (farine, semole, fiocchi, puree, patatine fritte e patatine croccanti) incluse preparazioni congelate, quali ad esempio patatine fritte.

Comprende: olive, aglio, leguminose, granoturco dolce finocchio marino ed altre alghe commestibili; funghi ed altri funghi eduli.

Non comprende: fecola di patate, tapioca, sago e altri amidi (1.5); zuppe, salse e brodi contenenti ortaggi (1.5); erbe per condimenti (prezzemolo, rosmarino, timo, ecc.) e spezie (pepe, pimento, zenzero, ecc.) (1.5), succhi di frutta e di ortaggi (1.6).

1.2. *Prodotti alimentari — Carni*

Comprende:

— carni fresche, refrigerate o congelate di:

— bovini, suini, ovini e caprini,

— pollame (polli, anatre, oche, tacchini, faraone),

— lepri, conigli e selvaggina (antilopi, cervi, cinghiali, fagiani, pernici, piccioni, quaglie, ecc.),

— equini (cavalli, muli, asini); cammelli e simili,

[2] Le categorie elencate in questa Sezione sono basate sulla classificazione dei consumi individuali secondo la funzione (Classification of Individual Consumption According to Purpose (COICOP)] nomenclatura di riferimento pubblicata dalla Divisione statistica delle Nazioni Unite e utilizzata da numerose istituzioni, tra cui la Commissione europea, l'OCSE e el Nazioni Unite al fine di classificare i consumi individuali secondo la funzione.

— frattaglie commestibili fresche, refrigerate o congelate,

— carni e frattaglie commestibili essiccate, salate o affumicate (salsicce, salami, pancette, prosciutti),

— altre carni e preparazioni di carne conservate o lavorate (carne in scatola, estratti di carne, succhi di carne, pasticci di carne, ecc.).

Comprende: carni e frattaglie commestibili di mammiferi marini (foche) e di animali esotici (canguri, struzzi, alligatori, ecc.); animali e pollame acquistati vivi e destinati al consumo alimentare.

Non comprende: strutto ed altri grassi animali commestibili (1.5); zuppe, minestre e brodi contenenti carne (0.5).

1.3. *Prodotti alimentari — Pane e cereali*

Comprende:

— riso in qualsiasi forma,

— granoturco, frumento, orzo, avena, segale e altri cereali in forma di grani, di semola o di farina,

— pane ed altri prodotti da forno (pane croccante, fette biscottate, pane tostato, biscotti, panpepato, wafer, cialde, cialdine, focaccine, croissant, dolci, torte, crostate, quiche, pizze, ecc.),

— miscele e paste per la preparazione di prodotti da forno,

— paste alimentari e pizze in qualsiasi forma,

— preparazioni di cereali (cornflakes, fiocchi di avena, ecc.) ed altri prodotti a base di cereali (malto, farina di malto, estratto di malto, fecola di patate, tapioca, sago ed altre fecole),

— altri tipi di pane e di cereali.

Comprende: prodotti farinacei preparati con carne, pesce, frutti di mare, formaggio, verdure o frutta.

Non comprende: pasticci di carne e pasticci di pesce (1.5), granturco dolce (1.5).

1.4. *Prodotti alimentari — prodotti alimentari per la salute e nutrienti*

Comprende:

— prodotti alimentari la cui etichettatura, presentazione o pubblicità sostiene, afferma o implica che: a) i prodotti in questione possiedono particolari proprietà nutrizionali benefiche; o b) esiste una correlazione tra tali prodotti, o uno dei loro costituenti, e la salute; o c) il consumo di tali prodotti riduce significativamente i fattori di rischio riguardo allo sviluppo di determinate malattie.

1.5. *Altri prodotti alimentari*

Comprende:

— pesce e molluschi,

— prodotti lattiero-caseari (latte, formaggio e altri),

— uova, ovoprodotti,

— olii, lardo e altri grassi animali e non animali commestibili (burro, margarina, olio d'oliva, olio commestibile),

— alimenti per neonati e lattanti,

— erbe e spezie,

— noci (frutti a guscio) e prodotti a base di noci,

— zuppe, salse e brodi contenenti carni e ortaggi,

— piatti pronti,

— additivi,

— zucchero, marmellata, miele, cioccolata e dolciumi,

— prodotti dietetici,

— integratori alimentari,

— altri prodotti alimentari non classificati altrove.

1.6. *Bevande analcoliche*

Le bevande analcoliche sottoelencate sono quelle abitualmente acquistate presso negozi, supermercati e punti di vendita simili, esclusi quelli rientranti nella categoria dei «Servizi per il tempo libero», quali gli alberghi e altri alloggi per vacanze (6.1) nonché ristoranti e bar (6.5).

Comprende:

— caffè, tè e cacao,

— acque minerali,

— bibite analcoliche,

— succhi di frutta e di ortaggi,

— sciroppi, concentrati.

Non comprende: le bevande analcoliche vendute presso esercizi rientranti nella categoria dei «Servizi per il tempo libero», quali gli alberghi e altri alloggi per vacanze (6.1) nonché ristoranti e bar (6.5).

1.7. *Bevande alcoliche*

Le bevande classificate in questa voce comprendono le bevande analcoliche o a basso tenore di alcol, che generalmente contengono alcol, come ad esempio la birra analcolica.

Comprende:

— liquori,

— vino,

— birra.

Non comprende: le bevande alcoliche vendute presso esercizi rientranti nella categoria dei «Servizi per il tempo libero», quali gli alberghi e altri alloggi per vacanze (6.1) nonché ristoranti e bar (6.5).

1.8. *Tabacco*

Comprende:

— sigarette; tabacco per sigarette (tabacco sciolto) e carta da sigarette,

— sigari, tabacco da pipa, da masticare o da fiuto,

— accendini, combustibile per accendini, portasigarette, tagliasigari, ecc.

1.9. *Indumenti (compresi i prodotti di sartoria) e calzature*

— materiali per abbigliamento e indumenti da uomo, donna, adolescente, bambino (3-3 anni) e neonati (0-2 anni), già confezionati o fatti su misura, in tutti i materiali (inclusi cuoio, pellicce, materie plastiche e gomma), per uso quotidiano, attività sportive o per lavoro,

— ogni tipo di calzature da uomo, donna, adolescente, bambino (3-13 anni) e neonato (0-2 anni) comprese le calzature sportive per uso quotidiano o per attività ricreative (scarpe da jogging, da atletica, da tennis, da pallacanestro, canottaggio, ecc.),

— parti di calzature,

— filati cucirini, filati per maglieria ed accessori per la confezione di abiti come fibbie, bottoni, bottoni automatici, chiusure lampo, nastri, pizzi, guarnizioni, ecc.,

— borse, portafogli, borsellini, ecc.

Non comprende:

— tessuti per arredamento (1.11),

— altri articoli protettivi per attività sportive come copricapi protettivi, giubbotti di salvataggio, guantoni da pugilato, imbottiture, imbrigliature, protezioni, ecc., calzature specifiche per attività sportive (scarponi da sci, scarpe da calcio, scarpe da golf e altre calzature munite di pattini da ghiaccio o a rotelle, chiodi, bullette, ecc.), schinieri, ginocchiere da cricket e altri articoli protettivi per attività sportive (1.16),

— oggetti da viaggio: valigie, bauli, borse da viaggio (1.16),

— articoli di maglieria sanitaria come calze elastiche; calzature ortopediche (8.3).

1.10. *Beni destinati alla manutenzione e alla ristrutturazione delle abitazioni*

Comprende:

— materiali per «fai da te»,

— vernici e rivestimenti murali,

— steccati e capannoni,

— utensili elettrici (trapano, motosega, ecc.),

— utensili non elettrici,

— attrezzature/utensili da giardinaggio (non elettrici),

— falciatrici.

Non comprende: gli apparecchi domestici (1.12 o 1.13).

1.11. *Arredamenti*

Mobili ed arredamenti per la casa e per esterni. Tappeti e rivestimenti per pavimenti, tessili per la casa, oggetti di vetro, stoviglie e utensili domestici.

Comprende:

— letti, divani, sofà, tavoli, sedie, armadi, cassettoni e scaffali,

— apparecchi d'illuminazione, quali lampadari, lampade, globi e lampade da comodino,

— quadri, sculture ed altri oggetti artistici,

— paraventi, tramezzi pieghevoli ed altri mobili ed accessori,

— avvolgibili,

— mobili da giardino,

— specchi, bugie e candelieri,

— tessuti per arredamento, tende e tendine, tende doppie, tendoni, tende per porte e tendaggi in tessuto,

— biancheria da letto e da tavola,

— altri tessili per la casa,

— tappeti, moquette, linoleum ed altri rivestimenti analoghi per pavimenti,

— oggetti di vetro, cristallo, ceramica e porcellana del tipo usato per tavola, cucina, bagno, gabinetto, ufficio e decorazione d'interni,

— coltelleria, posateria ed argenteria,

— utensili per la cucina non elettrici di qualsiasi materiale come tegami, pentole, pentole a pressione, padelle, bilance da cucina e altri siffatti oggetti meccanici,

— articoli casalinghi non elettrici di tutti i materiali come contenitori per il pane, caffè, spezie, ecc., pattumiere, cestini per la carta straccia, cesti per la biancheria, assi da stiro, cassette per la posta, poppatoi, termos e ghiacciaie.

Non comprende:

— apparecchi per la casa (1.12) o (1.13),

— orologi (1.26); termometri e barometri murali (1.26),

— mobili per bambini piccoli, quali ad esempio culle, seggioloni e passeggini per bambini (1.27).

1.12. *Apparecchi domestici di grandi dimensioni (compresi aspirapolvere e forni a microonde)*

Grandi elettrodomestici o apparecchi domestici non elettrici, durevoli; compresa la fornitura, l'installazione e la riparazione, se del caso.

Comprende:

— Fornelli, cucine economiche, forni e forni a microonde,

— frigoriferi, congelatori e frigoriferi-congelatori,

— lavatrici, asciugatrici ed essiccatori per indumenti, lavastoviglie, macchine e presse per stirare,

— condizionatori d'aria, umidificatori, radiatori, scaldabagni, dispositivi di riscaldamento portatili, ventilatori e cappe aspiranti,

— aspirapolvere, macchine per la pulizia a vapore, macchine per il lavaggio dei tappeti e macchine per lavare, incerare e lucidare pavimenti,

— altri apparecchi principali per la casa quali casseforti, macchine da cucire, macchine per maglieria, addolcitori d'acqua, ecc.

1.13. *Apparecchi domestici di dimensioni ridotte (comprese macchine da caffè e apparecchi per preparare alimenti)*

Piccoli elettrodomestici semi-durevoli; compresa la fornitura e la riparazione, se del caso.

Comprende:

— apparecchi per preparare alimenti, frullatori, friggitrici,

— macchine da caffè, macinini per caffè, caffettiere,

— ferri da stiro,

— tostapane, griglie, piastre di cottura,

— spremifrutta e spremiverdura,

— macchine per gelati e sorbetti, macchine per iogurt,

— ventilatori, coperte elettriche, ecc.

Non comprende: piccoli casalinghi ed utensili da cucina non elettrici (1.11); apparecchi elettrici per la cura della persona (1.24).

1.14. *Apparecchi elettronici (per uso non attinente alle TIC/ricreativo)*

Apparecchiature per la ricezione, la registrazione e la riproduzione di suono e immagini (sistemi audio e video); apparecchi fotografici e cinematografici, strumenti ottici; supporti di registrazione; compresa la fornitura, l'installazione e la riparazione, se del caso.

Comprende:

— lettori–registratori DVD,

— videoregistratori («VCR»),

— televisori,

— lettori CD, apparecchi HI-FI, media player non portatili,

— lettori CD, apparecchi HI-FI, media player portatili, lettori mp3,

— radio, apparecchi radio, autoradio (vendute separatamente dall'autovettura), radiosveglie, radioemittenti-riceventi e apparecchi riceventi e trasmittenti per radioamatori,

— fotocamere,

— videocamere,

— materiale fotografico,

— CD vergini, DVD vergini,

— nastri audiovisivi (vergini),

— calcolatrici, incluse calcolatrici tascabili,

— pellicole non impressionate, cartucce e dischi per uso fotografico e cinematografico.

Non comprende: software per videogiochi (1.16); console/computer da gioco da collegare ad apparecchi televisivi (1.16), nastri, cassette, videocassette, dischetti e CD-ROM preregistrati per registratori a nastro, registratori a cassetta, videoregistratori e personal computer (1.16).

1.15. *Beni attinenti alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)*

Per beni TIC si intendono apparecchiature concepite per svolgere la funzione di elaborazione delle informazioni e di comunicazione con mezzi elettronici, compresa la trasmissione e la visualizzazione, o apparecchiature che si avvalgono dell'elaborazione elettronica per individuare, misurare e/o registrare fenomeni fisici, o per controllare un processo fisico; compresa la fornitura, l'installazione e la riparazione, se del caso.

Comprende:

— personal computer, computer autocostruiti e i relativi accessori,

— stampati e scanner,

— console per videogiochi,

— console per videogiochi portatili,

— software per computer, aggiornamenti di software per computer,

— laptop, computer portatili e tablet PC,

— computer palmari e smartphones,

— software (su supporto fisico o scaricabili),

— telefoni portatili e fissi, apparecchi fax, segreterie telefoniche,

— modem e decoder,

— sistemi GPS (global positioning systems).

Non comprende: apparecchiature per la ricezione, la registrazione e la riproduzione di suono e immagini (1.14); software per videogiochi (1.16).

1.16. *Beni per il tempo libero (articoli sportivi, strumenti musicali, ecc.)*

Giochi, giocattoli e altri beni utilizzati per lo sport, gli hobby, il campeggio e le attività ricreative all'aperto, nonché riparazione di tali articoli. Comprende anche altri beni durevoli principali per la ricreazione e supporti audiovisivi preregistrati (CD, DVD).

— nastri, cassette, videocassette, dischetti e CD-ROM preregistrati per registratori a nastro, registratori a cassetta, videoregistratori e personal computer,

— giochi di carte, scacchi e simili,

— giocattoli di tutti i tipi tra cui bambole, giocattoli di peluche, automobili e treni giocattolo, tricicli e biciclette giocattolo, costruzioni, puzzle, plastilina, giochi elettronici, maschere, travestimenti, scherzi, articoli di moda, fuochi d'artificio, festoni e decorazioni natalizie,

— necessario per collezioni di francobolli (francobolli usati o obliterati, album per francobolli, ecc.), altri oggetti da collezione (monete, medaglie, minerali, esemplari per collezioni zoologiche e botaniche, ecc.) e altri strumenti e articoli necessari per gli hobby,

— attrezzature per attività ginnica, attività sportiva e educazione fisica quali palle, reti, racchette, mazze, sci, mazze da golf, spade, aste, pesi, dischi, estensori e altre apparecchiature per body-building,

— paracadute e altre attrezzature per paracadutismo,

— binocoli, microscopi, telescopi e bussole,

— armi da fuoco e munizioni per la caccia, lo sport e la difesa personale,

— canne da pesca e altri articoli per la pesca,

— attrezzature per giochi da spiaggia e all'aperto quali bocce, croquet, frisbee, pallavolo e piscine, imbarcazioni e gommoni gonfiabili,

— attrezzature e mobili per il campeggio, quali tende e accessori, sacchi a pelo e zaini, materassini pneumatici e pompe ad aria, fornellini da campeggio e barbecue,

— principali articoli per giochi e sport quali canoe, kayak, tavole a vela, attrezzature per immersione subacquea e vetturette per campi da golf, alianti, deltaplani e mongolfiere,

— strumenti musicali di qualsiasi dimensione, inclusi strumenti musicali elettronici quali pianoforti, organi, violini, chitarre, tamburi, trombe, clarinetti, flauti, armoniche, ecc.,

— tavoli da biliardo, tavoli da ping-pong, flipper, macchine mangiasoldi, ecc.,

— software per videogiochi; console/computer da gioco da collegare ad apparecchi televisivi; cassette per videogiochi e CD-ROM per videogiochi,

— calzature specifiche per attività sportive (scarponi da sci, scarpe da calcio, scarpe da golf e altre calzature munite di pattini da ghiaccio o a rotelle, chiodi, bullette, ecc.); copricapi protettivi per attività sportive; altri articoli di protezione per attività sportive quali giubbotti di salvataggio, guantoni da pugilato, imbottiture, parastinchi, ginocchiere da cricket e altri articoli protettivi per attività sportive,

— oggetti da viaggio: valigie, bauli, borse da viaggio.

Non comprende:

— mobili da giardino (1.11),

— veicoli trainati da cavalli o pony e relativa attrezzatura, acquistati per il trasporto personale (1.19),

— caschi di protezione per motociclisti e ciclisti (1.20),

— cavalli e pony (1.23),

1.17. *Autoveicoli nuovi*

In questa categoria rientrano i veicoli nuovi progettati e costruiti per il trasporto di persone, aventi al massimo otto posti a sedere oltre al sedile del conducente. Essa comprende autoveicoli, giardinette e simili.

Non comprende: pezzi di ricambio e accessori (1.20); lubrificanti (1.21); manutenzione, riparazione o montaggio (2.9).

1.18. *Autoveicoli usati*

In questa categoria rientrano i veicoli a motore di seconda mano e dotati di ruote, usati per il trasporto di persone, compresi autoveicoli di seconda mano, giardinette e simili.

Non comprende: pezzi di ricambio e accessori (1.20); lubrificanti (1.21); manutenzione, riparazione o montaggio (2.9).

1.19. *Altri tipi di trasporto passeggeri*

Comprende:

— motocicli, biciclette, ciclomotori, motoscuter, veicoli «quad» e veicoli a trazione animale,

— imbarcazioni, motori di tipo fuoribordo, moto d'acqua, vele, attrezzature e sovrastrutture,

— veicoli trainati da cavalli o pony e relativa attrezzatura (finimenti, briglie, redini, selle, ecc.),

— camper, roulotte e rimorchi,

— camper, roulotte ecc.,

— motoslitte,

— rimorchi.

Non comprende: affitto di garage o posti macchina non collegati all'abitazione (5.6); pedaggi (autostradali, di ponti, gallerie, traghetti) e parchimetri (5.6); noleggio di autoveicoli con o senza autista (5.7), lezioni di guida (9.2).

1.20. *Parti di ricambio e accessori per veicoli e altri mezzi usati per il trasporto di persone*

Comprende:

— pneumatici (nuovi, usati o ricostituiti), camere d'aria, candele, batterie, ammortizzatori, filtri, pompe ed altri pezzi di ricambio o accessori per i mezzi personali di trasporto,

— prodotti specifici per la pulizia e manutenzione dei mezzi, come vernici, prodotti per la pulizia delle cromature, sigillanti e lucidanti per carrozzeria,

— teloni per autoveicoli, motociclette, ecc.,

— caschi per motocicli e biciclette.

Non comprende: autoradio (vendute separatamente dall'automobile) (1.14); seggiolini per bambini(1.27); prodotti non specifici per la pulizia e la manutenzione quali acqua distillata, spugne, pelli di dante, detergenti, ecc. (1.28); il montaggio di pezzi di ricambio ed accessori né la verniciatura, il lavaggio e la lucidatura della carrozzeria (2.9).

1.21. *Carburanti e lubrificanti per veicoli e altri mezzi usati per il trasporto di persone*

Comprende:

— lubrificanti, liquido per freni e trasmissioni, liquidi di raffreddamento e additivi,

— carburanti (diesel benzina, gas di petrolio liquefatto (LPG), biocarburanti e alcol.

1.22. *Libri, riviste, giornali, articoli di cancelleria (esclusa la consegna a mezzo posta)*

Comprende:

— Libri, inclusi atlanti, dizionari, enciclopedie, libri di testo, guide e partiture musicali,

— giornali, riviste e altri periodici,

— cataloghi e stampati pubblicitari,

— manifesti, cartoline semplici o illustrate, calendari,

— cartoline d'auguri e biglietti da visita, cartoline per annunci e messaggi,

— cartine geografiche e mappamondi,

— taccuini per appunti, buste, libri contabili, blocchi di carta per annotazioni, agende, ecc.,

— penne, matite, penne stilografiche, penne a sfera, pennarelli, inchiostri, gomme, temperamatite, ecc.,

— matrici per duplicatori, carta carbone, nastri per macchine per scrivere, tamponi per timbri, liquidi correttori, ecc.,

— perforatrici per la carta, tagliacarte, forbici per carta, colle e adesivi per ufficio, cucitrici e punti metallici, fermagli, puntine da disegno, ecc.,

— materiali per il disegno e la pittura quali tele, carta, cartone, colori, matite colorate, pastelli e pennelli,

— sussidi didattici quali quaderni, regoli calcolatori, strumenti per disegno geometrico, lavagne, gessi e astucci.

Non comprende: album per francobolli (1.16); biglietti postali, cartoline preaffrancate e aerogrammi (4.1).

1.23. *Animali da compagnia e prodotti per animali da compagnia*

Comprende:

— animali da compagnia, alimenti per animali da compagnia, prodotti veterinari e di pulizia per animali da compagnia, collari, guinzagli, cucce, gabbie per uccelli, acquari, ecc.,

— cavalli e pony.

Non comprende: servizi per animali da compagnia (2.13).

1.24. *Articoli elettrici per l'igiene personale*

Comprende:

— rasoi e tagliacapelli elettrici, asciugacapelli portatili e con casco, arricciacapelli e pettini per modellare, lampade solari, spazzolini da denti elettrici e altri apparecchi elettrici per l'igiene della bocca, ecc.

1.25. *Cosmetici e articoli da toletta per l'igiene personale*

Comprende:

— prodotti per l'igiene personale: sapone da toletta, sapone medicinale, olio e latte detergente, sapone da barba, crema e schiuma da barba, dentifricio, ecc.,

— prodotti di bellezza, per esempio: smalto per unghie, prodotti per il trucco e per rimuovere il trucco, lozioni per capelli, prodotti dopobarba, prodotti solari, profumi e eau de toilette, deodoranti, prodotti per il bagno, ecc.,

— apparecchi non elettrici per l'igiene personale, ad esempio: rasoi e tagliacapelli non elettrici e lame, forbici, pettini, pennelli da barba, spazzole per capelli, spazzolini da denti, spazzole da unghie, pesapersone, ecc.,

— altri articoli per la cura e l'igiene personali, ad esempio: fazzoletti di carta, ovatta, spugne ecc.

1.26. *Gioielleria, argenteria, orologi, orologi da polso e accessori*

Comprende:

— pietre e metalli preziosi, gioielli in pietre e metalli preziosi,

— argenteria, oggetti in oro,

— bigiotteria, gemelli per polsini e fermacravatte,

— orologi, orologi da polso, cronometri, sveglie, sveglie da viaggio,

— occhiali da sole,

— ombrelli e ventagli, portachiavi,

— barometri e termometri da parete.

Non comprende: contenitori di effetti personali, valigette 24 ore, borse, portafogli, borsellini, ecc. (1.9); radiosveglie (1.14).

1.27. *Articoli per neonati e per l'infanzia*

Comprende:

— carrozzine e passeggini,

— prodotti per puericultura (ad esempio pannolini e fasce, poppatoi),

— sacche porta bambini,

— culle,

— seggioloni,

— lettini e seggiolini per autoveicoli,

— marsupi e zaini portabambini.

Non comprende: alimenti per bambini (1.5), indumenti per bambini (1.9).

1.28. *Prodotti per la pulizia e la manutenzione, articoli per la pulizia e altri beni per la casa non durevoli*

Comprende:

— prodotti per la pulizia e la manutenzione come detersivi liquidi ed in polvere, detergenti, ammorbidenti, appretti, cere, lucidi, mordenti, disinfettanti, insetticidi, fungicidi ed acqua distillata,

— articoli per la pulizia quali scope, spazzole, palette e scope per la spazzatura, stracci per la polvere, canovacci, strofinacci per pavimenti, spugne,

— prodotti di carta come filtri, tovaglie e tovaglioli, carta da cucina, sacchi per aspirapolvere e articoli da tavola in cartone, compresi i fogli d'alluminio e i sacchi di plastica per pattumiere,

— altri beni per la casa non durevoli quali fiammiferi, candele, stoppini, alcol denaturato, mollette da bucato, aghi da cucito, chiodi, viti, dadi e bulloni, bullette, rondelle, colle e nastri adesivi per uso casalingo, corda e guanti di gomma,

— lucidi, creme e altri articoli per la pulizia delle scarpe.

Non comprende: fazzoletti di carta, saponi, spugne e altri prodotti per l'igiene personale (12.1.3).

2. **Servizi generali per i consumatori**

Descrizione/definizione esplicativa

2.1. *Servizi immobiliari*

Comprende:

— servizi di agenti immobiliari, amministratori di proprietà e agenti di locazione,

— valutazione di immobili, trasferimenti di proprietà e servizi correlati,

— transazioni di vendita di abitazioni nuove o esistenti,

— vendita di terreni.

2.2. *Costruzione di nuove abitazioni*

Comprende:

— costruzione di nuove abitazioni.

2.3. *Servizi di manutenzione e ristrutturazione delle abitazioni*

Manutenzione, ristrutturazione e riparazione delle abitazioni.

Comprende:

— coperture di tetti,

— servizi di decoratori, rivestitori di pavimenti e pareti, falegnami, imbianchini,

— idraulici,

— riscaldamento centralizzato,

— servizi e impianti elettrici,

— muratori,

— vetrai,

— giardinieri, dendrologi, asfaltatura e pavimentazione,

— cucine componibili, bagni su misura,

— isolamento,

— allarmi antifurto,

— impermeabilizzazione antiumidità,

— pannelli solari, turbine eoliche, installazione e manutenzione,

— grondaie,

— spazzatura e riparazione dei camini,

— sostituzione di porte e finestre,

— servizi di manutenzione di piscine,

— altri servizi di manutenzione e ristrutturazione delle abitazioni.

Non comprende: acquisto di beni destinati alla manutenzione e alla ristrutturazione, indipendentemente dai servizi forniti (1.10) lavori e servizi svolti durante la costruzione di nuove abitazioni (2.2).

2.4. *Servizi di trasloco e deposito*

Comprende:

— trasloco del contenuto della casa da un sito all'altro,

— deposito temporaneo del contenuto della casa,

— carico e spedizione.

2.5. *Servizi di pulizia delle abitazioni*

Comprende:

— pulizie domestiche,

— pulizia dei vetri,

— pulizia dei tappeti,

— disinfezione, fumigazione e disinfestazione,

— raccolta ed eliminazione delle immondizie.

Non comprende: prodotti per la pulizia (1.28).

2.6. *Servizi per la cura personale*

Comprende:

— saloni di parrucchiere, barbieri, istituti di bellezza,

— terapia tricologica, terapia cosmetica,

— centri abbronzatura,

— club/centri dietetici,

— Bagni turchi, centri termali, saune, solarium, ecc.,

— cure,

— servizi di tatuaggio e di piercing.

Non comprende: centri fitness (6.6).

2.7. *Lavaggio, riparazione e noleggio di capi di abbigliamento e calzature*

Comprende:

— lavaggio a secco, servizi di lavanderia, stiratura e tintoria di indumenti,

— rammendo, riparazione e modifica di indumenti,

— riparazione di indumenti (compresi prodotti di sartoria),

— riparazione di calzature, inclusi servizi di pulitura di calzature,

— noleggio capi di abbigliamento,

— noleggio di calzature,

— riparazione o noleggio di calzature sportive (scarponi da sci, scarpe da calcio, scarpe da golf e altre calzature munite di pattini da ghiaccio o a rotelle, chiodi, bullette, ecc.).

Non comprende: indumenti nuovi e taglio di indumenti nuovi (1.9).

2.8. *Servizi di supporto, ricerca e intermediazione*

Comprende:

— cacciatori di teste,

— servizi di consulenza,

— agenzie addette all'organizzazione di eventi,

— agenzie di lavoro,

— servizi di consulenza, di guida, di arbitrato e di sostegno per le famiglie,

— altri servizi di supporto, ricerca e intermediazione.

2.9. *Manutenzione e riparazione di veicoli e altri mezzi di trasporto*

Servizi per la manutenzione e le riparazioni di mezzi personali di trasporto.

Comprende:

— montaggio di pezzi di ricambio e accessori,

— lavaggio e lucidatura,

— equilibrature, controlli tecnici, soccorsi stradali, cambi dell'olio,

— ingrassaggi e lavaggi di autoveicoli,

— assistenza stradale.

Non comprende: i beni utilizzati nel quadro del servizio: pezzi di ricambio e accessori (1.20); carburanti e lubrificanti (1.21).

2.10. *Servizi giuridici & contabilità*

Comprende:

— servizi notarili,

— giuristi,

— consulenza giuridica e altri servizi giuridici privati,

— contabili,

— consulenti fiscali,

— revisori.

2.11. *Servizi funebri*

Tutti i servizi correlati alla cerimonia svolta in occasione della morte di una persona. Comprende il trasporto del deceduto verso il cimitero o il luogo in cui si svolge la commemorazione funebre.

2.12. *Custodia dei bambini*

Centri di custodia sovvenzionati e privati e altre strutture per la custodia dei bambini; compresi i servizi di custodia dei bambini forniti a casa (assistenza, servizi di supporto per bambini e baby-sitting).

2.13. *Servizi per animali domestici*

Servizi veterinari e altri servizi per animali domestici, come allevamenti e presa in pensione.

Non comprende: animali da compagnia e prodotti per animali da compagnia (1.23).

3. **Servizi finanziari**

Descrizione/definizione esplicativa

3.1. *Servizi finanziari — servizi «conto di pagamento» e servizi di pagamento*

Si tratta di servizi di pagamento e servizi correlati a un conto di pagamento dal quale è possibile prelevare denaro in tempi brevi, garantendo così un agevole accesso.

Comprende:

— un'agevolazione di sconfino sul conto corrente,

— operazioni bancarie in prima persona, operazioni bancarie via Internet, operazioni bancarie via telefono e operazioni bancarie mobili nel quadro di un conto corrente,

— esecuzione di transazioni di pagamento tramite una carta di debito,

— servizi di pagamento del tipo «moneta elettronica».

3.2. *Servizi finanziari — Credito (esclusi crediti ipotecari/mutui per abitazioni)*

Si tratta di servizi correlati a prestiti di denaro; un importo per il quale sussiste un obbligo specifico di rimborso.

Comprende:

— finanziamenti,

— esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utente di servizi di pagamento, compresi i crediti «revolving»,

— crediti al consumatore da parte di rivenditori e carte emesse da esercizi commerciali,

Non comprende: agevolazione di sconfino sul conto corrente (3.1), sono esclusi i crediti ipotecari/mutui per abitazioni (3.3).

3.3. *Servizi finanziari — Crediti ipotecari/mutui per abitazioni*

Si tratta dei servizi correlati al trasferimento, da parte di un consumatore, degli interessi relativi a un bene immobile o a un terreno in cambio del prestito di denaro.

3.4. *Servizi finanziari — Risparmi*

Servizi attinenti a un conto risparmio. Si tratta di un conto che garantisce il pagamento di un interesse, che non può essere usato direttamente.

Non comprende: investimenti, pensioni, programmi di risparmio correlati alla concessione di garanzie (3.6).

3.5. *Altri servizi finanziari*

Altri servizi finanziari, quali i trasferimenti monetari da consumatore a consumatore e il cambio di valute.

3.6. *Investimenti, pensioni e strumenti finanziari*

Servizi relativi agli investimenti in obbligazioni, strumenti finanziari e altre attività finanziarie, compresi gli strumenti finanziari o i prodotti di investimento, ad esempio fondi, offerti da banche, imprese di investimento e altri fornitori di servizi finanziari.

Comprende:

— fondi di pensione personali,

— pacchetti di investimenti (comprese le polizze assicurative il cui scopo principale è un investimento, come le polizze di assicurazione sulla vita «unit-linked» (legate a un fondo) e indicizzate; sono esclusi i prodotti di cui al punto 3.11),

— servizi di gestione del portafoglio e delle attività,

— custodia e deposito di sicurezza,

— esecuzione di ordini per conto di clienti («servizi di brokeraggio») correlati ad attività e strumenti finanziari derivati,

— operazioni bancarie via Internet, operazioni bancarie via telefono e operazioni bancarie mobili nel quadro di investimenti, pensioni e strumenti finanziari,

— servizi di consulenza. compresa la consulenza sugli investimenti e sulla pianificazione finanziaria.

Non comprende: prodotti di assicurazione sulla vita contemplati dalla direttiva 2002/83/CE del Parlamento europeo e del Consiglio [3] (3.11).

3.7. *Assicurazioni non sulla vita — Casa e proprietà*

Servizi di assicurazione non sulla vita in connessione a un'abitazione. Il costo del servizio per le assicurazioni contro vari tipi di rischio, allorché non sia possibile attribuirlo ai diversi rischi coperti, dovrebbe essere classificato sulla base del costo del rischio principale.

Comprende: compenso del servizio corrisposto dai proprietari-occupanti e dagli inquilini per assicurazioni del tipo generalmente stipulato dagli inquilini contro i rischi di incendio, esplosione, tempesta, elementi naturali diversi dalla tempesta, furto, danni prodotti dall'acqua, ecc.

Non comprende: il compenso del servizio corrisposto dai proprietari-occupanti per assicurazioni del tipo generalmente stipulato dai proprietari. assicurazione sui trasporti (3.8).

3.8. *Assicurazioni non sulla vita — Trasporti*

Comprende:

— assicurazione su basi contrattuali sull'uso di mezzi personali di trasporto, quali veicoli terrestri automotori, imbarcazioni, navi o aeromobili,

— qualsiasi danno subito da, o perdita di, veicoli terrestri automotori, imbarcazioni, navi o aeroplani,

— qualsiasi danno subito da, o perdita di, beni in transito non menzionati sopra.

3.9. *Assicurazioni non sulla vita — Viaggi*

Comprende:

— assicurazioni in caso di eventi correlati a viaggi, come: ritardi e cancellazioni di voli, perdite di bagagli e spese mediche.

[3] GU L 345 del 19.12.2002, pag. 1.

3.10. *Assicurazioni non sulla vita — Salute, incidenti e altre*

Comprende:

— assicurazioni malattia a lungo termine,

— assicurazioni supplementari (assicurazioni per danni corporali e per invalidità causate da incidenti o malattie),

— credito, cauzione, perdite pecuniarie di vario genere, spese giuridiche,

— qualsiasi altra assicurazione non elencata qui o sotto i punti Casa e proprietà (3.7), Trasporti (3.8), Viaggi (3.9), e Vita (3.11).

3.11. *Assicurazione — Vita*

Questa categoria contempla le assicurazione su basi contrattuali relative alle voci seguenti:

— assicurazione sulla vita (che contempla l'assicurazione per il caso di vita, l'assicurazione per il caso di morte, l'assicurazione mista, l'assicurazione vita con controassicurazione, eccetto nei casi in cui lo scopo principale dell'assicurazione sulla vita è fungere da investimento).

Non comprende: prodotti di assicurazione sulla vita il cui scopo principale è un investimento, come le polizze di assicurazione sulla vita «unit-linked» (legate a un fondo) e indicizzate (3.6).

4. **Servizi postali e telecomunicazioni**

Descrizione/definizione esplicativa

Comprende servizi di comunicazione e trasmissione voce, video e dati; questo settore non comprende beni di consumo come televisori e telefoni cellulari.

4.1. *Servizi postali & corrieri*

Recapito di lettere, cartoline e pacchi; comprende servizi forniti sia da società postali che da società private.

Comprende:

— corrispondenza,

— pacchi,

— posta espressa,

— pubblicazioni periodiche,

— pubblicità inviata per via postale,

— emissione e vendita di francobolli,

— servizi di telex,

— corrieri.

Non comprende: servizi finanziari degli uffici postali (3).

4.2. *Servizi di telefonia fissa*

Comprende:

— servizio di telefonia vocale,

— installazione di attrezzature telefoniche personali,

— comunicazioni telefoniche da una linea privata o pubblica (cabina telefonica, cabina di un ufficio postale, ecc.),

— servizi di radiotelefonia, radiotelegrafia e radiotelex,

— servizio di telefonia fissa offerto nell'ambito di un pacchetto.

Non comprende: apparecchi di telefonia fissa (1.15), di telefax e di segreteria telefonica integrati a personal computer (1.15), accesso fisso a Internet (4.4), chiamate telefoniche effettuate a partire da strutture per vacanze quali alberghi o altri alloggi di vacanza (6.1) nonché ristoranti e bar (6.5).

4.3. *Servizi di telefonia mobile*

Questa categoria comprende la telefonia mobile e la telefonia satellitare.

Comprende:

— servizio di telefonia vocale,

— abbonamenti,

— servizio di messaggeria vocale,

— servizi roaming,

— trasmissione di dati tramite apparecchi di telefonia mobile,

— messaggi di testo (sms),

— multimedia message service (mms),

— servizio di telefonia mobile offerto nell'ambito di un pacchetto.

Non comprende: apparecchi di telefonia mobile (1.15), suonerie (4.6), carte prepagate (4.6) e accesso mobile a Internet (4.4).

4.4. *Servizi Internet*

Comprende:

— fornitura fissa di Internet,

— fornitura mobile di Internet (Internet «wireless» accessibile usando computer portatili, netbook, telefoni cellulari o apparecchi simili),

— portali sociali Internet,

— altri servizi Internet, come chat room, ecc.,

— servizi d'informazione giornalistica,

— servizi relativi al nome di dominio (Domain Name)

— servizi pay per view,

— servizi relativi ad account di posta elettronica,

— servizi Internet offerti nell'ambito di un pacchetto.

Non comprende: hardware quali modem e decoder (1.15).

4.5. *Servizi televisivi*

Questa categoria comprende gli abbonamenti alle televisioni digitali e terrestri nonché i servizi correlati via cavo, via satellite o via qualsiasi altro tipo di irradiazione.

Comprende:

— installazione di modem,

— televisione ad alta definizione,

— servizi video-on-demand,

— limitazione dell'accesso per i bambini,

— contenuti televisivi,

— pubblicità/spot,

— servizi TV offerti nell'ambito di un pacchetto.

Non comprende: hardware quali modem e decoder (1.15).

4.6. *Altri servizi di comunicazione*

Comprende:

— carte telefoniche prepagate,

— VOIP,

— servizio telefonico pubblico a pagamento,

— servizi a tariffa maggiorata,

— servizi di scaricamento dati via telefono (suonerie, giochi,ecc.),

— servizi telefonici via Internet.

5. **Servizi di trasporto**

Descrizione/definizione esplicativa

Comprende: il trasporto pubblico e privato ed i servizi correlati.

5.1. *Tram, autobus, metropolitana di superficie e sotterranea*

Trasporto di individui e gruppi, con bagaglio, su tram, autobus, e metropolitana di superficie e sotterranea.

5.2. *Trasporti ferroviari*

Trasporto di passeggeri, gruppi di passeggeri e bagagli in treno.

Comprende: trasporto di veicoli privati.

5.3. *Compagnie aeree*

Trasporti di passeggeri e gruppi di passeggeri e bagagli in aereo ed elicottero.

5.4. *Taxi*

Trasporto di passeggeri e gruppi, con bagaglio, in taxi e in autovetture noleggiate con autista.

5.5. *Trasporti marittimi, fluviali e per altre vie d'acqua*

Trasporto di passeggeri, gruppi di passeggeri e bagagli in nave, barca, traghetto, hovercraft e aliscafo. Comprende: crociere e trasporto di veicoli privati per vie d'acqua.

5.6. *Servizi relativi alle infrastrutture di trasporto*

Comprende:

— servizi di parcheggio e parchimetri,

— impianti di pedaggio,

— stazioni ferroviarie/autobus,

— porti,

— aeroporti,

— impianti di risalita,

— funivie,

— funicolari.

5.7. *Servizi di noleggio*

Comprende:

— noleggio di auto,

— noleggio di motociclette,

— noleggio di furgoni/camioncini,

— noleggio di roulotte,

— biciclette,

— noleggio di barche,

— car share,

— altri servizi di noleggio nel settore dei trasporti.

6. **Servizi relativi al tempo libero**

Descrizione/definizione esplicativa

Comprende: beni e servizi correlati alla ricreazione e alla cultura.

6.1. *Alberghi e altri alloggi per vacanze*

Pernottamento o altri servizi (ad esempio ristorazione) offerti da:

— alberghi, pensioni, motel, locande ed esercizi che offrono servizi di pernottamento e prima colazione («bed and breakfast»),

— villaggi turistici e centri vacanze, campeggi e aree attrezzate per roulotte, ostelli per la gioventù e rifugi di montagna,

— ostelli,

— affitto di alloggi per vacanze in appartamenti, ville o simili.

Comprende: facchini, chiamate telefoniche fatte a partire da alberghi e altri alloggi per vacanze.

6.2. *Viaggi «tutto compreso»*

Si tratta di pacchetti vacanza che combinano almeno due tra le seguenti prestazioni: a) trasporto; b) alloggio; c) altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del «tutto compreso».

6.3. *Servizi delle agenzie di viaggio*

Servizi delle agenzie di viaggio.

6.4. *Tempo parziale e simili*

Comprende:

— servizi a tempo parziale (operatori che offrono il diritto di trascorrere un periodo di tempo (ad esempio una o più settimane) in un bene destinato alle vacanze per un periodo dell'anno specificato o specificabile nel corso di tre anni o più,

— rivendita,

— scambio,

— «cashback» a tempo parziale,

— contratti per vacanze a lungo termine,

— servizi di club per vacanze (discount).

6.5. *Ristoranti e bar*

Servizi di ristorazione (pasti, spuntini, bibite e bevande) forniti da ristoranti, caffè, «brasseries», società di catering, chioschi, bar, pub, sale da tè, mense, nightclub/discoteche, punti di vendita di alimenti da asporto, punti di ristorazione mobili, ecc., inclusi quelli forniti:

— in luoghi che prestano servizi ricreativi, culturali, sportivi o di intrattenimento: teatri, cinematografi, stadi sportivi, piscine, complessi sportivi, musei, gallerie d'arte, night club, locali da ballo, ecc.,

— su mezzi di trasporto pubblico (autopullman, treni, imbarcazioni, aeroplani, ecc.) allorché forniti da un operatore indipendente,

— presso luoghi privati quali mense aziendali, scolastiche, universitarie e di altri istituti di istruzione.

Comprende inoltre:

— la vendita da parte di ristoranti di piatti cucinati da asporto,

— la vendita da parte di servizi di ristorazione di piatti cucinati con o senza consegna a domicilio.

Comprende: mance, comunicazioni telefoniche fatte a partire da alberghi, bar, ristoranti e simili.

Non comprende: tabacco (1.8).

6.6. *Servizi correlati a sport e hobby*

Comprende:

— Servizi forniti da: stadi, ippodromi, circuiti, velodromi, ecc.; piste di pattinaggio, piscine, campi da golf, palestre, centri di fitness, campi da tennis, campi da squash, piste da bowling; giostre, altalene e altri giochi simili per bambini; flipper e altri giochi per adulti diversi dai giochi d'azzardo; piste da sci,

— noleggio di attrezzature e accessori per attività ricreative e sportive, quali aeromobili, imbarcazioni, cavalli, attrezzature da sci o da campeggio,

— lezioni extrascolastiche, individuali o di gruppo, di bridge, scacchi, aerobica, ballo, musica, pattinaggio, sci, nuoto o altri passatempi,

— servizi di guide di montagna, guide turistiche, ecc.,

— servizi di assistenza alla navigazione per imbarcazioni,

— noleggio di calzature sportive (scarponi da sci, scarpe da calcio, scarpe da golf e altre calzature munite di pattini da ghiaccio o a rotelle, chiodi, bullette, ecc.).

Non comprende: catering e altri servizi forniti da ristoranti e bar indipendenti (6.5).

6.7. *Servizi culturali e di svago*

Comprende:

— sale cinematografiche, teatri di prosa, teatri lirici, teatri di varietà, circhi, spettacoli «luci e suoni»,

— musei, biblioteche, gallerie d'arte, esposizioni,

— monumenti storici, parchi nazionali, giardini zoologici e orti botanici, acquari, noleggio di attrezzature e accessori per attività culturali, quali televisori, videocassette, ecc.,

— zone fieristiche e parchi di divertimenti,

— eventi sportivi,

— servizi di vendita biglietti,

— servizi di musicisti, clown, intrattenitori per spettacoli privati.

6.8. *Giochi d'azzardo, lotterie*

Il gioco d'azzardo consiste nello scommettere del denaro o un oggetto di valore su un evento dall'esito incerto, con l'intento primario di vincere ulteriore denaro e/o beni materiali.

Comprende:

— servizi scommesse,

— lotterie,

— case da gioco,

— scommesse su Internet/via telefono cellulare e altri apparecchi wireless.

Giochi d'azzardo.

6.9. *Altri servizi*

7. **Energia elettrica e acqua**

Descrizione/definizione del termine e esplicativa

Comprende: beni e servizi correlati all'acqua, all'energia elettrica, al gas e ad altre fonti energetiche.

7.1. *Acqua*

Comprende:

— fornitura di acqua,

— voci connesse quali noleggio di contatori, lettura dei contatori, quote fisse, ecc.,

— raccolta ed eliminazione delle acque luride.

Non comprende: acqua da bere venduta in bottiglie o contenitori (1.6); acqua calda o vapore acquistati presso impianti di teleriscaldamento (7.4).

7.2. *Energia elettrica*

Comprende:

— fornitura di energia elettrica,

— voci connesse quali noleggio di contatori, lettura dei contatori, quote fisse, ecc.

7.3. *Gas*

Questa si riferisce al gas fornito tramite una rete di gasdotti regolamentata.

Comprende:

— gas di città e gas naturale,

— voci connesse, quali noleggio di contatori, lettura contatori, noleggio di serbatoi, quote fisse, ecc.

7.4. *Altre fonti energetiche*

Comprende:

— combustibili liquidi per riscaldamento ed illuminazione domestica,

— combustibili solidi, quali, tra gli altri, carbone, carbone di legna, coke, mattonelle, legna da ardere, trucioli di legno, pellets, torba e simili,

— idrocarburi liquidi (butano, propano, ecc.),

— acqua calda e vapore acquistati pressi impianti di riscaldamento,

— teleriscaldamento o teleraffrescamento,

— geotermia,

— gas naturale fornito su scala locale tramite una rete non regolamentata.

Comprende: voci connesse quali noleggio di contatori, lettura dei contatori, quote fisse, ghiaccio utilizzato per raffreddamento o refrigerazione.

Non comprende: carburanti e lubrificanti per veicoli e mezzi personali di trasporto (1.21).

8. **Salute**

Descrizione/definizione del termine e esplicativa

Comprende: beni e servizi attinenti all'assistenza sanitaria.

8.1. *Sostanze medicinali prescritte*

Comprende:

— medicinali acquistati dietro presentazione di una prescrizione medica e usati da esseri umani a fini sanitari, quali la cura, l'alleviamento, il trattamento o la prevenzione di una malattia,

— medicinali alternativi venduti dietro presentazione di una prescrizione medica.

Non comprende: prodotti veterinari (1.23); articoli per l'igiene personale come saponi medicinali (1.25).

8.2. *Medicinali da banco*

Comprende:

— medicinali acquistati senza presentazione di una prescrizione medica e usati da esseri umani a fini sanitari, quali la cura, l'alleviamento, il trattamento o la prevenzione di una malattia,

— medicinali alternativi da banco.

8.3. *Dispositivi medici e altri ausili fisici*

Si tratta di dispositivi e strumenti fisici miranti a compensare o alleviare una lesione o una disabilità.

Comprende:

— aiuti visivi, lenti correttive e lenti a contatto,

— calzature ortopediche,

— articoli di maglieria sanitaria come calze elastiche,

— protesi,

— bastoni e canne da passeggio,

— protesi uditive,

— ausili alla mobilità,

— carrelli con motore, sedie a rotelle con motore e altri veicoli per la mobilità usati a scopi medici,

— elevatori su rampa scale,

— letti regolabili/ortopedici,

— altri strumenti medici usati dai pazienti.

8.4. *I servizi sanitari*

Questo gruppo comprende i servizi di medici generalisti e specialisti, i servizi di centri medici, maternità, case di cura e convalescenziari che per lo più forniscono cure sanitarie ai pazienti ricoverati, i servizi di istituti per persone anziane in cui il controllo medico rappresenta una componente essenziale e i centri di riabilitazione che forniscono ai pazienti ricoverati cure sanitarie e terapia riabilitativa con l'obiettivo di curare il paziente piuttosto che di fornire un'assistenza a lungo termine.

Comprende:

— servizi sanitari prestati in ospedali, cliniche private e centri di riabilitazione,

— consultazioni presso medici generici o specialisti,

— servizi di laboratori di analisi mediche e centri di radiologia,

— servizi di infermiere e levatrici privati,

— servizi privati di agopuntori, chiropratici, optometristi, psichiatri, psicologi, fisioterapisti, podologi, osteopati, logopedisti, ecc.,

— terapie ginnico — correttive prescritte da medici,

— trattamenti ambulatoriali mediante acque termali o marine,

— servizi d'ambulanza,

— noleggio di apparecchi terapeutici,

— servizi di ortodonzia,

— dentisti,

— ottici,

— chirurgia estetica.

Non comprende: servizi di case di riposo per persone anziane, istituti per disabili e centri di riabilitazione che forniscono essenzialmente un'assistenza a lungo termine (8.5).

8.5. *Case di riposo e assistenza domiciliare*

Sono compresi i servizi prestati presso istituti, l'assistenza domiciliare, l'assistenza diurna e i servizi di riabilitazione. Più in particolare, questa classe comprende le spese sostenute dalle famiglie per:

— case di riposo per anziani, istituti per disabili, centri di riabilitazione che forniscono più un'assistenza a lungo termine che cure mediche e terapie riabilitative, scuole per disabili il cui principale intento è quello di aiutare gli studenti a superare il loro handicap,

— consentire ad anziani e disabili di vivere a casa (servizi di pulizia, consegna di pasti a domicilio, centri sociali, servizi ambulatoriali e servizi di assistenza durante le vacanze).

9. **Istruzione**

Descrizione/definizione esplicativa

Questa categoria riguarda unicamente i servizi di istruzione. Essa non comprende i sussidi didattici, quali libri e articoli di cartoleria, né i servizi di supporto all'istruzione, quali servizi sanitari, servizi di trasporto, servizi di ristorazione e servizi di alloggio.

È inclusa l'istruzione impartita a mezzo radio o telediffusione.

Non comprende: catering e altri servizi forniti da ristoranti e bar indipendenti (6.5), lezioni extrascolastiche individuali o di gruppo di bridge, scacchi, aerobica, ballo, musica, pattinaggio, sci, nuoto o altri passatempi (6.6).

9.1. *Scuole*

Comprende: programmi di istruzione, generalmente per adulti, che non richiedono un'istruzione speciale precedente, in particolare formazione professionale e sviluppo culturale.

Non comprende: corsi di formazione per attività ricreative, quali lezioni di bridge o di pratiche sportive impartite da insegnanti indipendenti.

9.2. *Lezioni di lingua, scuola guida e alte lezioni private*

Comprende:

— servizi di insegnamento delle lingue straniere, dai corsi giornalieri a quelli pluriennali,

— corsi miranti a insegnare la guida dei veicoli a motore,

— altri corsi privati.

Non comprende: corsi correlati ad attività sportive, hobby o altri passatempi (6.6).

10. **Altre**

Descrizione/definizione esplicativa

Altre

10.1. *Altre (compresi beni e servizi)*

Altri beni e servizi che non rientrano nella categoria della sezione B.

SEZIONE C

TIPO DI RECLAMO O DI RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Il livello 1 corrisponde ad esempio a «Qualità dei beni e servizi».

Il livello 2 corrisponde ad esempio a «Difettoso, ha provocato danni».

1. **Qualità di beni e servizi**

1.1. *Difettoso, ha provocato danni*

Il bene è difettoso, non funziona, ha provocato danni, o il servizio non è stato fornito per intero o ha provocato danni.

Non comprende: questioni attinenti alla salute e alla sicurezza (C 10).

1.2. *Non conforme all'ordine*

Il bene consegnato o il servizio fornito non corrisponde, per forma o per caratteristiche, a quello descritto nel buono d'ordine (comprende: qualità insoddisfacente e prodotti falsificati).

1.3. *Non adatto a un uso specifico*

Il bene consegnato o il servizio fornito non è adatto all'uso specifico richiesto dal consumatore, da questi notificato all'operatore all'atto della stipulazione del contratto o della vendita.

2. **Fornitura di beni/prestazione di servizi**

2.1. *Non consegnato/non fornito*

Il bene non è stato consegnato/il servizio non è stato fornito al consumatore. Mancata fornitura di un bene o di un servizio da parte dell'operatore.

Compresa la perdita, la consegna a un indirizzo sbagliato e l'annullamento.

2.2. *Consegna parziale/fornitura parziale*

Consegna del bene incompleta a causa della mancanza di alcuni elementi o della fornitura parziale del servizio.

2.3. *Ritardo*

Bene non consegnato/servizio non fornito nei tempi (previsti o concordati).

2.4. *Non disponibile/inaccessibile*

Il consumatore non ha accesso ai beni o servizi forniti da un operatore, o alcuni beni o servizi non sono disponibili — o non lo sono più — per il consumatore. Esempi: collegamento Internet o linea telefonica, fornitura di gas o energia elettrica, linea di prodotti ritirata da una rivendita locale.

Non comprende: mancata fornitura di beni o servizi che l'operatore è legalmente obbligato a fornire (C 2.1); rifiuto, da parte di un operatore, di vendere o fornire a un consumatore beni o servizi posti in vendita (C 2.5).

2.5. *Rifiuto della vendita/fornitura di un bene o di un servizio*

Il rifiuto di vendere o fornire a un consumatore un bene o servizio posto in vendita.

2.6. *Sospensione senza preavviso della fornitura di un bene o di un servizio*

Sospensione inaspettata della fornitura di un bene o di un servizio.

2.7. *Orario di apertura*

Rientrano in questa voce i casi in cui l'orario di apertura limita le opportunità del consumatore di contattare l'operatore.

2.8. *Servizio clienti*

Il consumatore non è soddisfatto del servizio clienti messo a disposizione dall'operatore all'atto della vendita di un bene fino al punto di vendita/in relazione all'acquisto di un servizio fino al punto di fornitura del servizio

Comprende: lunghezza della fila.

2.9. *Servizio/assistenza post vendita*

Il consumatore non è soddisfatto riguardo alla comunicazione e/o alle procedure del servizio clienti dopo l'acquisto di un prodotto o di un servizio.

Comprende: accesso difficoltoso, costoso o impossibile al «call centre».

2.10. *Altre*

3. **Prezzo/tariffa**

3.1. *Modifiche del prezzo/della tariffa*

Modifiche del prezzo o della tariffa.

3.2. *Discriminazione in materia di prezzi*

Applicazione di una strategia di fissazione dei prezzi secondo la quale il prezzo richiesto per il medesimo bene o servizio varia a seconda del cliente.

Non comprende: questioni attinenti all'indicazione errata o fuorviante dei prezzi/delle tariffe o all'etichettatura errata o fuorviante (C 7.2).

3.3. *Trasparenza tariffaria (non chiara, complessa)*

Mancanza di chiarezza e/o eccessiva complessità nelle informazioni sulla strutturazione della tariffa (quali elementi o servizi sono compresi, quali no, ecc.). In questa categoria rientrano anche gli oneri supplementari (penali per pagamento ritardato, penalità di mora, spese amministrative, spese di spedizione), ecc.

Non comprende: questioni attinenti all'indicazione ingannevole o non corretta del prezzo/della tariffa o all'etichettatura ingannevole o non corretta (C 7.2).

3.4. *Altre questioni correlate al prezzo/alla tariffa*

Non comprende: questioni attinenti all'indicazione ingannevole o non corretta del prezzo/della tariffa o all'etichettatura ingannevole o non corretta (C 7.2).

4. **Fatturazione e recupero dei crediti**

4.1. *Fattura non veritiera*

Fattura non veritiera, ad esempio se i dati riportati non sono esatti (numero di conto, designazione del prodotto o del servizio, importi fatturati, ecc.). Comprende i casi di doppia fatturazione.

4.2. *Fattura non chiara*

Fattura non comprensibile; mancanza di trasparenza quanto ai beni o servizi effettivamente fatturati o alle voci che compongono l'importo totale.

4.3. *Mancato rilascio della fattura o accesso difficile alla fattura/all'estratto conto mensile*

La fattura non è stata inviata al consumatore o il consumatore non riesce ad accedere alla fattura o all'estratto conto mensile, ad esempio via Internet.

4.4. *Fattura non giustificata*

Fatturazione di beni o servizi non acquistati.

4.5. *Recupero di crediti*

Questioni attinenti al recupero del saldo dovuto di importi fatturati da parte dell'operatore.

4.6. *Altre questioni attinenti alla fatturazione e al recupero di crediti*

5. **Garanzia legale e garanzie commerciali**

5.1. *Garanzia legale non onorata*

L'operatore non rispetta gli obblighi che gli incombono in virtù della garanzia legale (ovvero dei diritti garantiti per legge al consumatore).

5.2. *Garanzia commerciale non onorata*

L'operatore non rispetta gli obblighi che gli incombono in virtù della propria garanzia commerciale.

6. **Riparazione**

6.1. *Difficoltà di accesso alla riparazione*

Il consumatore incontra difficoltà nell'ottenimento di informazioni riguardo alle modalità di presentazione di un reclamo o di ottenere una riparazione (mancanza di un numero di telefono o di un indirizzo email, linee telefoniche costantemente occupate, ecc).

6.2. *Nessuna riparazione*

Al di fuori del campo d'applicazione delle consuete garanzie legali e commerciali, il consumatore non ottiene una riparazione.

Ad esempio non ha possibilità di ottenere una riparazione in caso di perdita, danno o pregiudizio, ecc.

6.3. *Riparazione parziale o non corretta*

Il consumatore non ottiene per intero la riparazione da egli attesa in relazione a una perdita, a un danno, o a un pregiudizio.

6.4. *Riparazione ritardata*

La riparazione non viene versata o concessa entro i tempi previsti (attesi o concordati).

6.5. *Altre questioni correlate alla riparazione*

7. **Pratiche commerciali sleali**

7.1. *Clausole contrattuali ingannevoli*

Le informazioni relative alle clausole contrattuali sono ingannevoli se inducono il consumatore medio a prendere, in materia di transazioni commerciali, una decisione che non avrebbe altrimenti assunto, sia perché tale informazione è falsa e quindi non veritiera, sia se in qualsiasi modo, compresa la sua presentazione, induce in errore o può indurre in errore il consumatore medio, anche se è corretta.

7.2. *Indicazione dei prezzi/delle tariffe o etichettatura non corretta o ingannevole*

Il prezzo indicato sull'etichetta, nel listino prezzi o in altro punto non rappresenta pienamente o interamente il prezzo reale (oneri occulti), o è semplicemente sbagliato.

Comprende: altre indicazioni dell'etichettatura (nome di un prodotto, produttore, data di durata minima (se del caso), rischi, ecc.), la forma delle etichette, la loro collocazione, ecc.

Non comprende: questioni correlate al prezzo/alla tariffa (C 3); fatturazione e recupero dei crediti (C 4); etichettatura in materia di salute e sicurezza (C 10.2).

7.3. *Pubblicità ingannevole*

La pubblicità è ingannevole se: contiene informazioni false e pertanto non è veritiera, o se omette o cela informazioni materiali di cui il consumatore medio necessita per prendere una decisione, o se in qualsiasi modo, anche nella sua presentazione complessiva, inganna o può ingannare il consumatore medio, anche se l'informazione è di fatto corretta, e lo induce o è idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

7.4. *Pubblicità indesiderata*

Si tratta di comunicazioni indesiderate allo scopo di commercializzazione diretta, senza il consenso del consumatore, o rivolte a un consumatore che ha espresso il desiderio di non ricevere questo tipo di comunicazioni.

7.5. *Beni o servizi non richiesti*

Si tratta della consegna o fornitura di beni o servizi che non sono stati richiesti.

7.6. *Pratiche commerciali aggressive*

Una pratica è considerata aggressiva se limita considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio. Ciò implica che la pratica commerciale si sostenga su molestie, sulla costrizione (compreso il ricorso alla forza fisica) o su indebiti condizionamenti. Per «indebito condizionamento» si intende lo sfruttamento di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione, anche senza il ricorso alla forza fisica o la minaccia di tale ricorso, in modo da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole.

7.7. *Pratiche fraudolente*

Per «frode» si intende un crimine o reato consistente nel fuorviare intenzionalmente una persona per recarle danno, generalmente al fine di procurarsi indebitamente beni o servizi.

7.8. *Altre pratiche commerciali sleali*

Questa categoria comprende altre pratiche commerciali sleali, come ad esempio consulenze ingannevoli o non corrette prima della vendita.

8. **Contratti e vendite**

8.1. *Clausole contrattuali vessatorie/modifica delle clausole contrattuali*

Una clausola contrattuale che non è stata oggetto di negoziato individuale, si considera vessatoria se, malgrado il requisito della buona fede, determina, a danno del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti derivanti dal contratto.

La modifica di una clausola contrattuale si considera abusiva se l'operatore modifica unilateralmente le clausole contrattuali causando un cambiamento significativo nei diritti e negli obblighi previsti dal contratto, a scapito del consumatore.

Non comprende: condizioni contrattuali ingannevoli (C 7.1).

8.2. *Mancanza di informazioni*

Il consumatore non ottiene le informazioni previste dal contratto (informazioni relative all'operatore, alle principali caratteristiche dell'articolo, alla vendita, alle spese di spedizione, ecc.).

8.3. *Conferma d'ordine (non ricevuta/sbagliata)*

Il consumatore non riceve la conferma d'ordine o riceve una conferma d'ordine sbagliata.

8.4. *Periodo di riflessione/diritto di recesso*

L'operatore non rispetta il diritto del consumatore di recedere da un contratto o di concedersi un periodo di riflessione al fine di riconsiderare una transazione (ammesso in determinate circostanze).

8.5. *Pagamenti (rate, pagamenti scaglionati, ecc.)*

Questioni correlate alle modalità di pagamento previste dal contratto. Rientrano in questa categoria i pagamenti a rate e la suddivisione del pagamento all'operatore in base a scadenze regolari (scaglionamento).

8.6. *Rescissione del contratto*

Questioni correlate alla cessazione o risoluzione del contratto. La risoluzione consiste nella cessazione di un contratto dopo la scadenza del periodo previsto per il diritto di recesso.

8.7. *Periodo contrattuale minimo*

Si riferisce al periodo durante il quale un abbonamento non può essere annullato, qualora il consumatore lo percepisca come troppo lungo.

8.8. *Altre questioni attinenti ai contratti e alle vendite*

9. **Cambiamento del fornitore**

9.1. *Cambiamento del fornitore*

Questioni correlate al cambiamento degli operatori.

10. **Sicurezza — in relazione sia ai beni (compresi i prodotti alimentari) che ai servizi**

10.1. *Sicurezza dei prodotti — in relazione sia ai beni (compresi i prodotti alimentari) che ai servizi*

La sicurezza dei prodotti è riferita a qualsiasi prodotto che, in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, compresa la durata e, se del caso, la messa in servizio, l'installazione e le esigenze di manutenzione, sia conforme alle disposizioni pertinenti previste dalla legislazione o non presenti alcun rischio oppure presenti unicamente rischi minimi, compatibili con l'impiego del prodotto e considerati accettabili nell'osservanza di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone, in funzione, in particolare, degli elementi seguenti:

— i requisiti di sicurezza previsti dalla legislazione,

— le caratteristiche del prodotto, compresa la sua composizione,

— l'effetto del prodotto su altri prodotti, qualora sia ragionevolmente prevedibile l'utilizzazione del primo con i secondi,

— le categorie di consumatori che si trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto, in particolare dei bambini e degli anziani.

10.2. *Imballaggio, etichettatura e istruzioni — in relazione sia ai beni (compresi i prodotti alimentari) che ai servizi*

Uno degli scopi dell'etichettatura è garantire ai consumatori l'accesso a informazioni complete sul contenuto e sulla composizione dei prodotti, al fine di tutelare la loro salute e sicurezza. Questa definizione comprende le informazioni che forniscono particolari riguardo ad aspetti specifici del prodotto correlati alla salute e sicurezza, come il metodo di produzione. L'etichettatura deve tenere conto di elementi quali: imballaggi non sicuri (compresa la presenza di sostanze pericolose o inadatte ai bambini (pericolo di soffocamento, ecc.)]. L'etichettatura di alcuni prodotti non alimentari deve inoltre contenere informazioni particolari, al fine di garantirne la sicurezza d'uso e mettere il consumatore in condizioni di operare realmente una scelta.

11. **Privacy e protezione dei dati**

11.1. *Protezione dei dati*

Rientrano in questa categoria la distruzione, la divulgazione o il furto di dati di proprietà del consumatore (copia di dati da un disco rigido durante un'operazione di manutenzione, ecc.). Se si tratta di dati a carattere personale il reclamo rientra nella categoria «privacy».

Il reclamo rientra in questa categoria se i dati personali (qualsiasi informazione concernente una persona fisica identificata o identificabile) sono a rischio o non vengono trattati conformemente alle legislazioni nazionali in materia di protezione dei dati personali. Gli organismi che raccolgono dati sono tenuti a trattare i dati personali in maniera leale e legittima, a raccoglierli a fini specifici, espliciti e legittimi, e a non elaborarli ulteriormente in modo incompatibile con tali fini. I dati personali devono essere adeguati, pertinenti e non eccessivi rispetto alle finalità per le quali vengono rilevati e/o per le quali vengono successivamente trattati; il responsabile del trattamento deve attuare misure tecniche e organizzative appropriate per proteggere i dati personali dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita accidentale o dall'alterazione, dalla diffusione o dall'accesso non autorizzati.

11.2. *Privacy*

Il reclamo rientra in questa categoria se il diritto di un individuo alla privacy viene messo in pericolo o non rispettato. Ad esempio, il diritto di un individuo alla corrispondenza privata non è rispettato se il suo comportamento individuale (ad esempio mentre compie acquisti online) viene sorvegliato senza un motivo giuridico valido.

11.3. *Altre questioni attinenti alla privacy e alla protezione dei dati*

12. **Altre questioni**

Altre questioni non rientranti nelle altre categorie della sezione C. Ad esempio, reclami relativi alle discriminazioni subite in occasione di transazioni effettuate da consumatori, questioni attinenti alla responsabilità ambientale e sociale (pertinenti per le transazioni effettuate da consumatori), al buon gusto, al buon costume ed al rispetto della dignità umana nei servizi audiovisivi ([4]).

([4]) Direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 10 marzo 2010, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), (GU L 95 del 15.4.2010, pag. 1).