



# Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA  
Divisione XI – Politiche e normativa per i consumatori e cooperazione amministrativa europea

## All'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico

[consumatori.aegsi@pec.energia.it](mailto:consumatori.aegsi@pec.energia.it)

c.a.: Dott. Roberto Malaman, Dott.ssa Gabriella Facchetti  
[r.malaman@autorita.energia.it](mailto:r.malaman@autorita.energia.it); [g.facchetti@autorita.energia.it](mailto:g.facchetti@autorita.energia.it)

## All'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

[agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

c.a.: Dott. Mario Staderini, Dott. Enrico Cotugno  
[m.staderini@agcom.it](mailto:m.staderini@agcom.it); [e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it)

## Alla Banca d'Italia

[bancaditalia@pec.bancaditalia.it](mailto:bancaditalia@pec.bancaditalia.it)

c.a: Dott.ssa Magda Bianco, Dott.ssa Margherita Cartechini,  
[magda.bianco@bancaditalia.it](mailto:magda.bianco@bancaditalia.it); [margherita.cartechini@bancaditalia.it](mailto:margherita.cartechini@bancaditalia.it);

## Alla Commissione nazionale per la società e la borsa

[consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it)

c.a.: Dott.ssa Adriana Rossetti, Dott.ssa Silvia Carbone  
[a.rossetti@consob.it](mailto:a.rossetti@consob.it); [s.carbone@consob.it](mailto:s.carbone@consob.it)

## Autorità di regolazione dei trasporti

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

c.a.: Dott. Vincenzo Accardo, Dott.ssa Gabriella Murolo, Dott.ssa Silvia Simone  
[v.accardo@autorita-trasporti.it](mailto:v.accardo@autorita-trasporti.it); [g.murolo@autorita-trasporti.it](mailto:g.murolo@autorita-trasporti.it); [silvia.simone@autorita-trasporti.it](mailto:silvia.simone@autorita-trasporti.it)

## Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni

[ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)

c.a.: Dott. Fausto Parente, Dott. Andrea Venturini, Dott.ssa Sabrina Scarcello  
[fausto.parente@ivass.it](mailto:fausto.parente@ivass.it); [andrea.venturini@ivass.it](mailto:andrea.venturini@ivass.it); [sabrina.scarcello@ivass.it](mailto:sabrina.scarcello@ivass.it)

*e, per conoscenza:*

## Al Ministero della giustizia

[prot.dag@giustiziacert.it](mailto:prot.dag@giustiziacert.it)

c.a.: Cons. Giancarlo Triscari, Dott.ssa Adele Verde  
[giancarlo.triscari@giustizia.it](mailto:giancarlo.triscari@giustizia.it); [adele.verde@giustizia.it](mailto:adele.verde@giustizia.it)



## **Agli Organismi ADR iscritti nell'elenco MiSE**

**Al Centro Europeo Consumatori  
ECC-Net Italia**  
c.a: [maria.pisano@ecc-netitalia.it](mailto:maria.pisano@ecc-netitalia.it)

**OGGETTO: Campagna di comunicazione adempimenti previsti dall'art.14 del Regolamento UE n. 524/2013**

L'articolo 14 del Regolamento (UE) n. 524/2013 stabilisce che le imprese che stipulano contratti di vendita e servizi online o operano nei mercati online (cosiddetti Marketplace), devono pubblicare sui propri siti web un link elettronico alla piattaforma ODR.

Questa Direzione Generale sta contestualmente provvedendo, con proprie distinte circolari indirizzate rispettivamente alle associazioni di impresa ed alle associazioni dei consumatori, ad un'ampia sensibilizzazione delle imprese e dei consumatori all'esistenza della piattaforma ODR, in attuazione della prescrizione di cui al comma 6 del citato articolo 14 che stabilisce, tra l'altro, che gli Stati membri incoraggiano anche le associazioni di imprese e le associazioni dei consumatori a fornire un link elettronico alla piattaforma ODR. Analoga attività di sensibilizzazione è rivolta al CEC ed agli organismi ADR iscritti nell'elenco tenuto da questo Ministero indirizzando per conoscenza anche a loro la presente circolare.

Si ritiene tuttavia opportuno chiedere anche a codeste Autorità di voler sensibilizzare specificatamente riguardo a tale obbligo le imprese operanti nel settore economico di competenza e, per quanto necessario, gli eventuali organismi ADR operanti nel proprio ambito di competenza. A tal fine si trasmettono quattro modelli di web banner cliccabili, elaborati dai competenti uffici della Commissione europea, che indirizzano alla piattaforma ODR e che sono a disposizione delle imprese ai fini della loro pubblicazione sui propri siti web.

Peraltro si rammenta che ai sensi del comma 5 del medesimo articolo 14 occorre garantire che anche "gli organismi ADR, i centri della rete dei Centri europei dei consumatori, le autorità competenti definite all'articolo 18, paragrafo 1, della direttiva 2013/11/UE e, se del caso, gli organismi designati a norma dell'articolo 14, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE forniscano un link elettronico alla piattaforma ODR".

Al fine di facilitare le operazioni di pubblicazione dei web banner, si trasmette un documento excel, anch'esso elaborato dai competenti uffici della Commissione europea, contenente in linguaggio html i quattro diversi formati di banner nelle 23 lingue dell'Unione insieme con l'URL della piattaforma ODR. Il file excel è diviso in tre colonne: la prima colonna indica la lingua, la seconda le dimensioni del banner e la terza il codice in html. Anche detto file



può essere messo a disposizione delle imprese al fine di facilitare le operazioni di pubblicazione sui propri siti web. Infatti le imprese, una volta scelto il web banner più adatto alle proprie esigenze, possono semplicemente copiare e incollare il contenuto della terza colonna e il web banner apparirà sui propri siti web.

Resta inteso che i web banner elaborati dalla Commissione europea sono meramente indicativi, pertanto le imprese sono libere (ed a maggior ragione gli altri soggetti interessati) di elaborare web banner di tipo diverso purché assicurino gli adempimenti previsti dall'art. 14 del Regolamento (UE) n. 524/2013.

IL DIRETTORE GENERALE  
*Gianfrancesco Vecchio*