

## I RECLAMI AI PRESTATORI DI SERVIZI DI CRIPTOATTIVITA' E ALCUNE CONSIDERAZIONI SULLE NOVITA' FISCALI IN MATERIA DI CRIPTOATTIVITA'

### 1. Alcune definizioni

Con il recente Regolamento delegato (UE) n. 2025/294 della Commissione del 1° ottobre 2024 pubblicato sulla G.U.U.E. del 13.2.2025 vengono disciplinate le modalità con le quali i prestatori di servizi di criptoattività devono comportarsi in relazione ai reclami trasmessi dai loro clienti, tant'è che il menzionato Regolamento ha quale allegato addirittura un vero e proprio facsimile di modulo per la presentazione di detti reclami.

Per prima cosa ed allo scopo di fare un po' di chiarezza occorre individuare i soggetti ai quali la disciplina è indirizzata ossia chi sono i prestatori di criptoattività detti anche in lingua inglese *crypto-asset service providers* o CASP.

Per far ciò soccorre il Regolamento (UE) n. 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 31 maggio 2023, relativo ai mercati delle cripto-attività detti anche *Markets in Crypto-Assets Regulation* o Regolamento «MiCAR».

L'art. 3, par. 1, n. 15 di quest'ultimo Regolamento definisce, dunque, il prestatore di criptoattività come *“una persona giuridica o altra impresa la cui occupazione o attività consiste nella prestazione di uno o più servizi per le cripto-attività ai clienti su base professionale e che è autorizzata a prestare servizi per le cripto-attività”* (n. 15).

Ne consegue la necessità di definire cosa sia un servizio di criptoattività ossia (n. 16) la prestazione di una o più tra le attività sotto elencate:

- a) prestazione di custodia e amministrazione di cripto-attività per conto di clienti;
- b) gestione di una piattaforma di negoziazione di cripto-attività;
- c) scambio di cripto-attività con fondi;
- d) scambio di cripto-attività con altre cripto-attività;
- e) esecuzione di ordini di cripto-attività per conto di clienti;
- f) collocamento di cripto-attività;
- g) ricezione e trasmissione di ordini di cripto-attività per conto di clienti;
- h) prestazione di consulenza sulle cripto-attività;
- i) prestazione di gestione di portafoglio sulle cripto-attività;
- j) prestazione di servizi di trasferimento di cripto-attività per conto dei clienti.

Per concludere sempre l'art. 3 al n. 5 definisce la criptoattività come *“una rappresentazione digitale di un valore o di un diritto che può essere trasferito e memorizzato elettronicamente, utilizzando la tecnologia a registro distribuito o una tecnologia analogica”* ossia una tecnologia che – per tentare di semplificare – consente la memorizzazione di operazioni in un archivio di informazioni in cui esse sono registrate, che è condiviso da una serie di nodi ed è sincronizzato tra questi ultimi, mediante l'utilizzo di un meccanismo di consenso che avalla la memorizzazione. Il nodo è un dispositivo o un'applicazione informatica che è parte di una rete e che detiene una copia completa o parziale delle registrazioni di tutte le operazioni eseguite tramite il registro predetto.

### 2. Reclami e loro modalità di trattamento.

Innanzitutto un reclamo è “una dichiarazione di insoddisfazione rivolta a un prestatore di servizi per le crypto-attività da uno dei suoi clienti in relazione alla prestazione di uno o più servizi per le crypto-attività” (art. 1, par. 1 Reg. Del.). Ne consegue che il reclamo è tale anche se non contiene una richiesta specifica rivolta al prestatore di servizi, ma deve necessariamente recare una qualche lamentela per qualcosa che non è avvenuto oppure che è avvenuto non conformemente alle aspettative, legittime o meno, del cliente.

Il prestatore di servizio deve per prima cosa istituire e gestire procedure gratuite, efficaci e trasparenti per il trattamento rapido, equo e coerente dei reclami ricevuti e pubblicare le descrizioni di tali procedure e la bozza di reclamo, così informando in modo puntuale ed adeguato i clienti della facoltà di proporre reclami (art. 71 Reg. UE n. 2023/1114).

I prestatori di servizi devono esaminare tutti i reclami e rispondere agli stessi entro un termine ragionevole. I reclami e le misure eventualmente adottate devono essere tutti registrati (*accountability*).

I prestatori di cryptoattività devono esaminare tutti i reclami entro un termine ragionevole, tempestivamente e equamente (*fairly and effectively*).

La procedura deve prevedere almeno i seguenti elementi (art. 1, par. 2 Reg. Del.):

- le condizioni di ricevibilità dei reclami che devono garantire che un reclamo sia considerato ricevibile in relazione a condizioni eque, ragionevoli e tali da non limitare indebitamente (*unduly restrict*) i diritti delle persone fisiche o giuridiche che presentano il reclamo stesso;
- nel caso in cui un reclamo sia irricevibile, l’obbligo di spiegare in modo chiaro al reclamante i motivi della dichiarazione d’irricevibilità;
- l’indicazione che i reclami sono presentati e trattati gratuitamente;
- una descrizione dettagliata delle modalità di presentazione dei reclami;
- l’indicazione che i reclami possono – ma non devono necessariamente – essere presentati utilizzando il modello di cui all’allegato, il quale dev’essere pubblicato anche sul sito internet del prestatore di servizi e su qualsiasi altro sistema digitale utilizzato per accedere ai servizi del medesimo;
- le informazioni minime che l’autore del reclamo deve fornire;
- l’identità e i recapiti della persona o del servizio cui devono essere rivolti i reclami;
- la piattaforma, il sistema, l’indirizzo di posta elettronica o l’indirizzo postale cui devono essere presentati i reclami;
- la lingua o le lingue in cui il cliente è autorizzato a presentare un reclamo che devono includere almeno quelle utilizzate dal prestatore per pubblicizzare i servizi offerti, nonché le lingue ufficiali dell’UE;
- la descrizione della procedura di trattamento dei reclami che deve includere la conferma senza ritardo del ricevimento del reclamo, la richiesta, se occorre, di informazioni supplementari per l’esame del reclamo da parte del cliente, l’esame del reclamo e la comunicazione della decisione in merito al reclamo e i termini per la gestione del reclamo che in ogni caso non devono essere superiori a due mesi. La comunicazione della conclusione del procedimento va trasmessa al reclamante senza ritardo rispetto al giorno della decisione e deve specificare la data della decisione;
- in particolare, la conferma della ricezione del reclamo che deve contenere almeno i seguenti elementi: *a*) il nome, l’identità e i recapiti, compresi l’indirizzo e-mail e il numero di telefono, della persona o del servizio cui gli autori dei reclami possono rivolgersi per qualsiasi domanda relativa al loro reclamo; *b*) la data di ricevimento del reclamo; *c*) il termine di conclusione del procedimento; *d*) se il reclamo è presentato in formato elettronico, una copia del reclamo;
- una descrizione delle modalità di registrazione e conservazione dei reclami e delle misure adottate in risposta agli stessi mediante un sistema elettronico sicuro.

La procedura di reclamo dev’essere approvata dall’organo di amministrazione del prestatore di servizio che è responsabile anche del suo monitoraggio e concreta attuazione (art. 1, par. 6).

I prestatori di servizi devono destinare risorse adeguate alla gestione dei reclami e l'organo di amministrazione deve nominare un responsabile di tali risorse che ha l'obbligo di riferire direttamente all'organo di amministrazione in merito all'attuazione e all'efficacia delle procedure di reclamo e alle misure adottate per rispondere ai reclami (art. 2).

Il prestatore di servizi deve anche formare il proprio personale in merito alla procedura di reclamo (art. 1, par. 5) e deve avere accesso a tutte le informazioni pertinenti (art. 2).

Le comunicazioni nei confronti dei reclamanti devono essere effettuate con un linguaggio semplice, chiaro e di facile comprensione e nella lingua utilizzata per il reclamo (art. 7). Le comunicazioni sono effettuate tramite mezzi elettronici o, su richiesta del reclamante, su supporto cartaceo.

I prestatori di servizi non richiedono ai reclamanti informazioni che sono già in loro possesso o che dovrebbero essere giuridicamente già in loro possesso e devono tenerli debitamente e tempestivamente informati delle eventuali misure adottate e devono rispondere senza ritardo alle richieste di informazioni pervenute dai reclamanti.

La decisione sul reclamo deve (art. 6):

- affrontare tutte le questioni contenute nel reclamo;
- essere motivata e coerente con le decisioni precedentemente assunte salvo che il prestatore del servizio non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa;
- se la decisione del prestatore di servizi per le cripto-attività non soddisfa la richiesta dell'autore del reclamo o la soddisfa solo in parte, esporre in modo chiaro la motivazione della sua decisione e fornisce informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.

### **3. Il monitoraggio continuo della procedura di gestione dei reclami.**

I prestatori di servizi sono tenuti ad analizzare con continuità i dati relativi al trattamento dei reclami affinché vengano elaborate almeno le seguenti informazioni:

- a) il tempo medio di trattamento complessivo, quello di ciascuna fase della procedura di trattamento, compresi la conferma di ricevimento, l'esame e i tempi di risposta;
- b) il numero di reclami ricevuti e per ciascuna fase della procedura di trattamento dei reclami, il numero di reclami in cui il prestatore di servizi per le cripto-attività non ha rispettato i termini massimi stabiliti nella procedura di trattamento dei reclami;
- c) le categorie degli argomenti cui si riferiscono i reclami;
- d) gli esiti degli esami.

### **4. I ricorsi**

Il Regolamento stabilisce che ciascun prestatore di servizio debba comunicare con la decisione finale informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.

Non viene, tuttavia, indicato se questi mezzi debbano essere interni oppure di natura giurisdizionale o paragiurisdizionale e neppure a quale ordinamento nazionale possano appartenere.

Quindi, a fronte di una disciplina molto stringente riguardo alla gestione dei reclami, vi è purtroppo il rischio che il cripto-investitore trovi poi in conclusione difficoltà qualora i risultati finali del procedimento risulti per lui poco soddisfattivi.

Si segnala che la violazione delle previsioni dell'art. 71 del Regolamento UE n. 2023/1114 consente l'applicazione dei meccanismi sanzionatori prescritti degli artt. 111 e seguenti del citato Regolamento.

Quindi sarà fondamentale per i prestatori di servizi applicare la disciplina del Regolamento delegato.

Ricordiamo, infatti, che in caso di violazione dell'art. 71 le Autorità nazionali possono comminare sanzioni fino a cinque milioni di euro o pari al 5% del fatturato annuo, nonché gli Stati membri, conformemente al rispettivo diritto nazionale, devono provvedere affinché le autorità competenti abbiano il potere di imporre – anche in caso di violazione dell'art. 71 – l'interdizione temporanea di qualsiasi membro dell'organo di amministrazione del prestatore di servizi per le cripto-attività, o di qualsiasi altra persona fisica ritenuta responsabile della violazione, dall'esercizio di funzioni di gestione in un prestatore di servizi per le cripto-attività.

Si ricorda che l'Italia ha attuato le previsioni del Regolamento EU n. 2023/1114 con il d.lgs. 5 settembre 2024, n. 129, statuendo all'art. 31, comma 1, lett. a) la sanzione amministrativa del 5% del fatturato nel caso di violazione dell'art. 71 del citato Regolamento. Inoltre è previsto che possono essere comminate anche queste ulteriori tipologie sanzionatorie:

- a) una dichiarazione pubblica indicante la persona fisica o giuridica responsabile e la natura della violazione;
- b) un'ingiunzione diretta alla persona fisica o giuridica responsabile di porre termine al comportamento che costituisce la violazione e di astenersi da ripeterlo.

Ricordiamo, infine, che il Regolamento UE n. 2023/1114 trova applicazione *“alle persone fisiche e giuridiche e ad alcune altre imprese coinvolte nell'emissione, nell'offerta al pubblico e nell'ammissione alla negoziazione di cripto-attività o che prestano servizi connessi alle cripto-attività nell'Unione”* (art. 2, par. 1) e ciò può dare adito a problematiche assai complesse per il reclamante e per l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui s'è detto.

## **5. La nuova disciplina fiscale 2025 - pillole**

Nel panorama finanziario italiano, il 2025 segna una svolta cruciale per gli investitori in criptovalute. La Legge di Bilancio 2025 ha introdotto modifiche sostanziali al regime fiscale delle cripto-attività, con l'obiettivo di aumentare il gettito fiscale e regolamentare in modo più stringente questo settore in rapida espansione.

### *5.1 Aumento dell'aliquota fiscale*

Una delle principali novità riguarda l'incremento dell'aliquota sull'imposta sostitutiva applicata alle plusvalenze derivanti dalle cripto-attività. Fino al 31 dicembre 2025, l'aliquota rimane al 26%. Tuttavia, a partire dal 1° gennaio 2026, essa subirà un aumento significativo, passando al 33%.

### *5.2 Eliminazione della soglia di esenzione*

Un'altra modifica rilevante è l'abolizione della soglia di esenzione di 2.000 euro, precedentemente prevista per le plusvalenze da cripto-attività. Dal 1° gennaio 2025, ogni guadagno, anche minimo, derivante dalla vendita o dallo scambio di criptovalute sarà soggetto a tassazione e dovrà essere dichiarato. Questo implica che anche i piccoli investitori saranno tenuti a monitorare attentamente le proprie operazioni e a rispettare gli obblighi fiscali correlati.

### *5.3 Rivalutazione del valore delle cripto-attività*

Per agevolare l'adeguamento al nuovo regime fiscale, la legge offre la possibilità di rideterminare il valore delle cripto-attività possedute al 1° gennaio 2025. Questo consente ai contribuenti di considerare il valore corrente delle proprie *“cripto”* come base di calcolo per future plusvalenze, anziché il costo storico di

acquisto. Per avvalersi di questa opportunità, è previsto il pagamento di un'imposta sostitutiva del 18%, da versare entro il 30 novembre 2025, in un'unica soluzione o in un massimo di tre rate annuali.

#### *5.4 Implicazioni per gli investitori*

Queste modifiche normative richiedono agli investitori in criptovalute di adottare un approccio più consapevole e proattivo nella gestione del proprio portafoglio. È fondamentale:

- monitorare attentamente le transazioni: ogni operazione potrebbe avere rilevanza fiscale, indipendentemente dall'importo;
- mantenere una documentazione dettagliata: conservare registri accurati di acquisti, vendite e scambi è essenziale per una corretta dichiarazione dei redditi;
- considerare la rivalutazione: valutare se avvalersi della possibilità di rideterminare il valore delle proprie crypto-attività può risultare vantaggioso in vista delle future imposizioni fiscali.

Genova, 26 febbraio 2025

Avv. Marco Bersi

Dott. Luca Donato