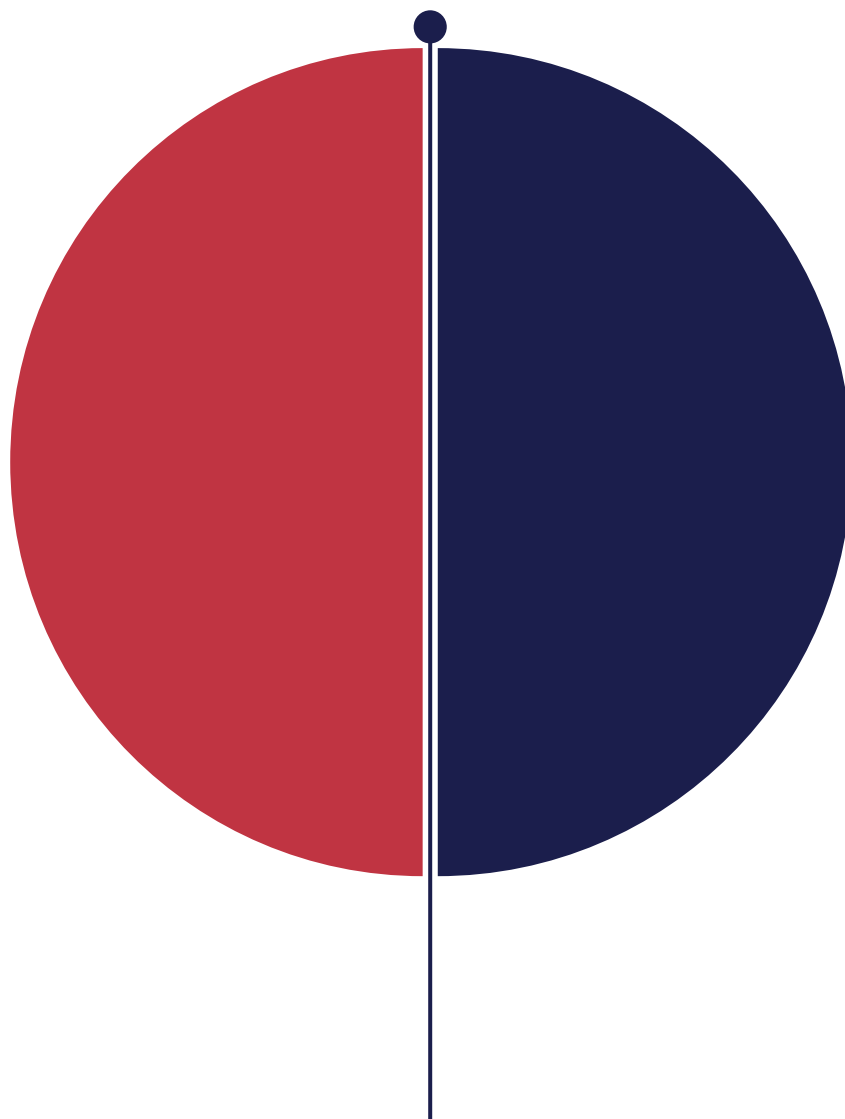




Arbitro  
per le Controversie  
Finanziarie



# Relazione sull'attività svolta 2022



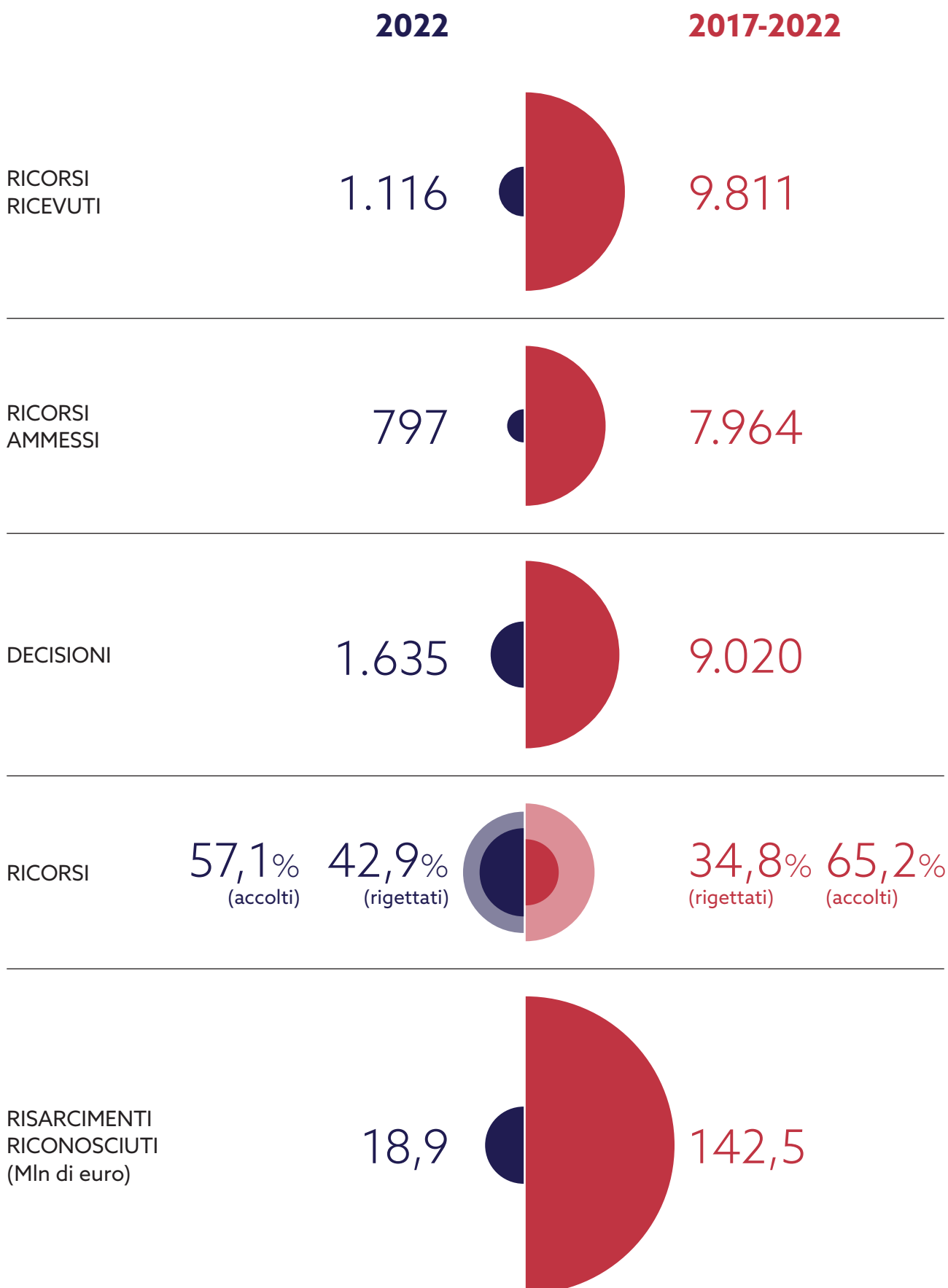


# INDICE

<b>1.</b> I DATI E L'ATTIVITÀ.....	5
<b>2.</b> GLI ORIENTAMENTI.....	27
<b>3.</b> LA STRUTTURA E IL FUNZIONAMENTO.....	69
<b>APPENDICE STATISTICA.....</b>	<b>87</b>
<b>APPENDICE NORMATIVA.....</b>	<b>109</b>



## I DATI E L'ATTIVITÀ





# 1. I DATI E L'ATTIVITÀ





## I DATI E L'ATTIVITÀ

Nel 2022 l'attività svolta dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito, ACF) ha visto il consolidamento dei trend emersi negli anni precedenti. Tra i dati più salienti si colloca il numero dei procedimenti conclusi che si è attestato a 1.635.

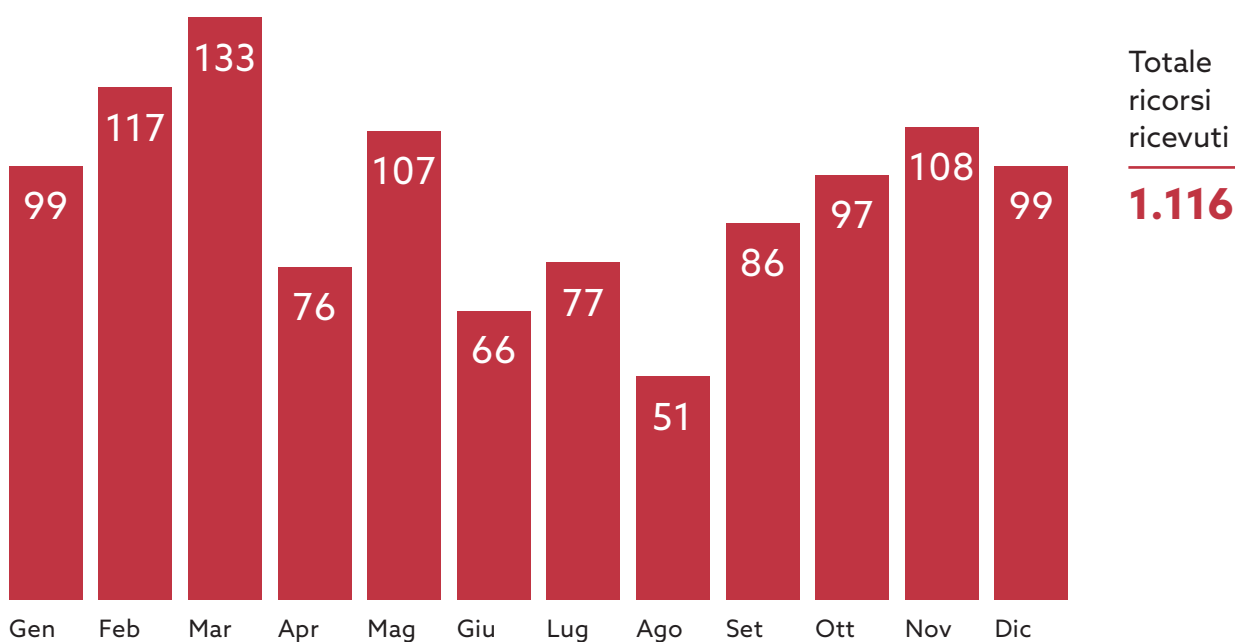
Ciò ha consentito di abbattere ulteriormente l'arretrato accumulato nei primi anni di attività: il numero totale dei procedimenti conclusi dall'inizio dell'attività è, infatti, salito a 9.020, a fronte di 9.811 ricorsi ricevuti.

Il totale dei risarcimenti riconosciuti ai risparmiatori nel 2022, pari a 18,9 milioni di euro, porta i risarcimenti complessivamente riconosciuti dall'avvio dell'operatività dell'Arbitro a 142,5 milioni di euro, con una media pro-capite di oltre 35.600 euro.

### I ricorsi ricevuti

Nel corso del 2022 l'ACF ha ricevuto 1.116 ricorsi. Sono 9.811 i ricorsi complessivamente trasmessi dai risparmiatori nei primi sei anni di attività (2017/2022).

#### RICORSI RICEVUTI NEL 2022 SUDDIVISI PER MESE



La media mensile è stata pari a 93 ricorsi. Come evidenziato nel grafico sopra riportato, i picchi più significativi sono stati raggiunti nei mesi di marzo (133), febbraio (117), novembre (108) e maggio (107).

In linea con gli anni precedenti, si è registrata una fisiologica diminuzione del numero dei ricorsi in entrata durante il mese di agosto (51).

## RICORSI RICEVUTI NEL PERIODO 2017 - 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gennaio	82	117	197	122	134	99
Febbraio	148	137	154	164	163	117
Marzo	178	149	169	137	157	133
Aprile	168	118	173	115	147	76
Maggio	219	182	170	146	155	107
Giugno	273	157	123	190	147	66
Luglio	200	166	150	124	148	77
Agosto	98	72	59	80	90	51
Settembre	130	122	123	134	203	86
Ottobre	140	243	149	211	81	97
Novembre	99	211	117	174	80	108
Dicembre	104	150	94	175	77	99
<b>Totale</b>	<b>1.839</b>	<b>1.824</b>	<b>1.678</b>	<b>1.772</b>	<b>1.582</b>	<b>1.116</b>

La diminuzione dei ricorsi in ingresso rispetto al passato è riconducibile, oltre che al progressivo allineamento delle prassi operative degli intermediari agli orientamenti elaborati dall'ACF, ad alcune novità regolamentari, entrate in vigore il 1° ottobre 2021, che hanno circoscritto l'ambito di operatività dell'Arbitro alle controversie relative ad investimenti effettuati non oltre il decennio precedente la presentazione del ricorso (art. 4, comma 3-bis, del Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, adottato con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, modificato con la delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 – di seguito, Regolamento ACF) e, inoltre, hanno escluso la ricevibilità dei ricorsi presentati secondo modalità difformi rispetto a quelle previste (art. 11, comma 1, del Regolamento ACF).

A ciò si aggiunge la riduzione dei ricorsi relativi al collocamento fino al 2015, presso clientela *retail*, ad opera di alcune banche di territorio, di propri titoli azionari poi rivelatisi illiquidi. Si tratta delle note vicende di "risparmio tradito", emerse a seguito delle crisi bancarie verificatesi tra la fine del 2015 e la metà del 2017, che hanno generato un significativo contenzioso di tipo seriale dinanzi all'ACF.

Più in generale, il minor numero di ricorsi ricevuti è ragionevolmente imputabile al clima di incertezza derivante dalla pandemia e dalla guerra in Ucraina, che hanno indotto molti risparmiatori ad effettuare scelte finanziarie conservative e poco rischiose, come dimostrato dal significativo incremento della liquidità disponibile sui conti correnti degli italiani.

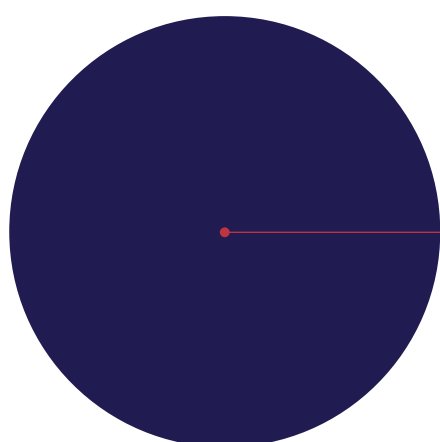
Quanto alla distribuzione territoriale, coerentemente con i dati registrati nell'intero periodo di attività dell'ACF, il Nord si è confermato l'area di provenienza del maggior numero di ricorsi (41,3%), seguita dal Sud (40,9%) e dal Centro (17%) del Paese.

Nel periodo 2017/2022 è rimasto sostanzialmente immutato il numero dei ricorsi provenienti dall'estero, attestatosi anche nel 2022 a valori residuali (0,8% del totale).

## RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEI RICORSI RICEVUTI

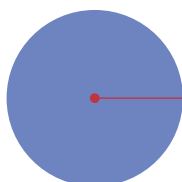
	2021	2022	media 2017-2022
Nord	42,6%	41,3%	42,8%
Centro	18,6%	17%	19,5%
Sud e isole	38%	40,9%	37,1%
Estero	0,8%	0,8%	0,6%

## RICORSI RICEVUTI PER AREA GEOGRAFICA



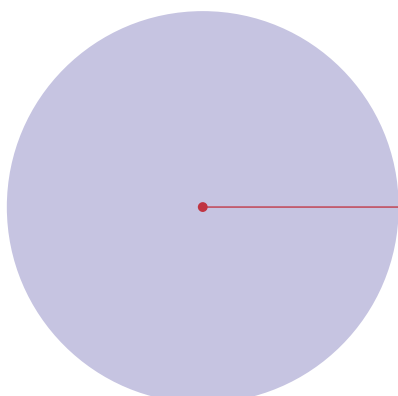
41,3%

Nord nel 2022  
(42,8% nel periodo 2017-2022)



17%

Centro nel 2022  
(19,5% nel periodo 2017-2022)



40,9%

Sud e isole nel 2022  
(37,1% nel periodo 2017-2022)



0,8%

Residenti estero nel 2022  
(0,6% nel periodo 2017-2022)

## RICORSI RICEVUTI NEL 2022 SUDDIVISI PER REGIONI

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	229	20,5%
Lombardia	151	13,5%
Emilia Romagna	102	9,1%
Sicilia	97	8,7%
Veneto	91	8,1%
Lazio	86	7,7%
Toscana	76	6,8%
Campania	72	6,4%
Friuli Venezia Giulia	54	4,8%
Piemonte	38	3,4%
Basilicata	21	1,9%
Calabria	20	1,8%
Liguria	19	1,7%
Marche	14	1,3%
Umbria	14	1,3%
Abruzzo	10	0,9%
Sardegna	4	0,4%
Trentino Alto Adige	4	0,4%
Molise	3	0,3%
Valle d'Aosta	2	0,2%
<i>Residenti all'estero</i>	9	0,8%
<b>Totale</b>	<b>1.116</b>	<b>100%</b>

## SUDDIVISIONE RICORSI PER REGIONI NEL PERIODO 2017-2022\*

\*  
Il dato non include  
i ricorsi ricevuti  
da soggetti  
residenti all'estero.

Regioni	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Abruzzo	15	21	20	25	15	10
Basilicata	13	96	42	63	74	21
Calabria	31	70	39	24	22	20
Campania	65	77	136	113	133	72
Emilia Romagna	108	140	115	231	189	102
Friuli Venezia Giulia	76	36	27	16	44	54
Lazio	127	113	147	133	127	86
Liguria	32	29	23	30	44	19
Lombardia	239	215	170	205	200	151
Marche	73	135	50	17	27	14
Molise	1	7	7	9	2	3
Piemonte	119	74	66	61	76	38
Puglia	128	305	394	455	242	229
Sardegna	8	10	10	5	17	4
Sicilia	84	113	100	97	96	97
Toscana	81	154	157	134	116	76
Trentino Alto Adige	42	34	28	16	9	4
Umbria	20	38	26	30	24	14
Valle d'Aosta	1	2	--	--	2	2
Veneto	567	147	113	98	110	91
<b>Totale</b>	<b>1.830</b>	<b>1.816</b>	<b>1.670</b>	<b>1.762</b>	<b>1.569</b>	<b>1.107</b>

Nel corso del 2022, ancora una volta, la Puglia si è confermata la regione da cui è pervenuto il maggior numero di ricorsi (229), pari al 20,5% del totale dei ricorsi ricevuti dall'Arbitro: il dato è rimasto sostanzialmente in linea con quello del 2021 quando dalla Puglia erano pervenuti 242 ricorsi. Seguono Lombardia (151) ed Emilia Romagna (102) che hanno ricevuto un numero di ricorsi superiore a 100.

Il dato regionale si riflette sulla distribuzione dei ricorsi a livello provinciale con il primato della provincia di Bari (154). Come già registratosi negli anni precedenti, seguono nelle prime posizioni - con un numero di ricorsi trasmessi superiore a 50 - talune delle maggiori aree metropolitane del Paese (Roma con 68 ricorsi e Milano con 66 ricorsi). Si segnalano, poi, le province di Potenza (85,7%) e di Udine (77,8%), dalle quali è stata trasmessa la quasi totalità dei ricorsi provenienti dalla Basilicata e dal Friuli Venezia Giulia.

### PROVINCE CON MAGGIOR NUMERO DI RICORSI RICEVUTI E PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RICORSI RICEVUTI NELLA REGIONE DI APPARTENENZA

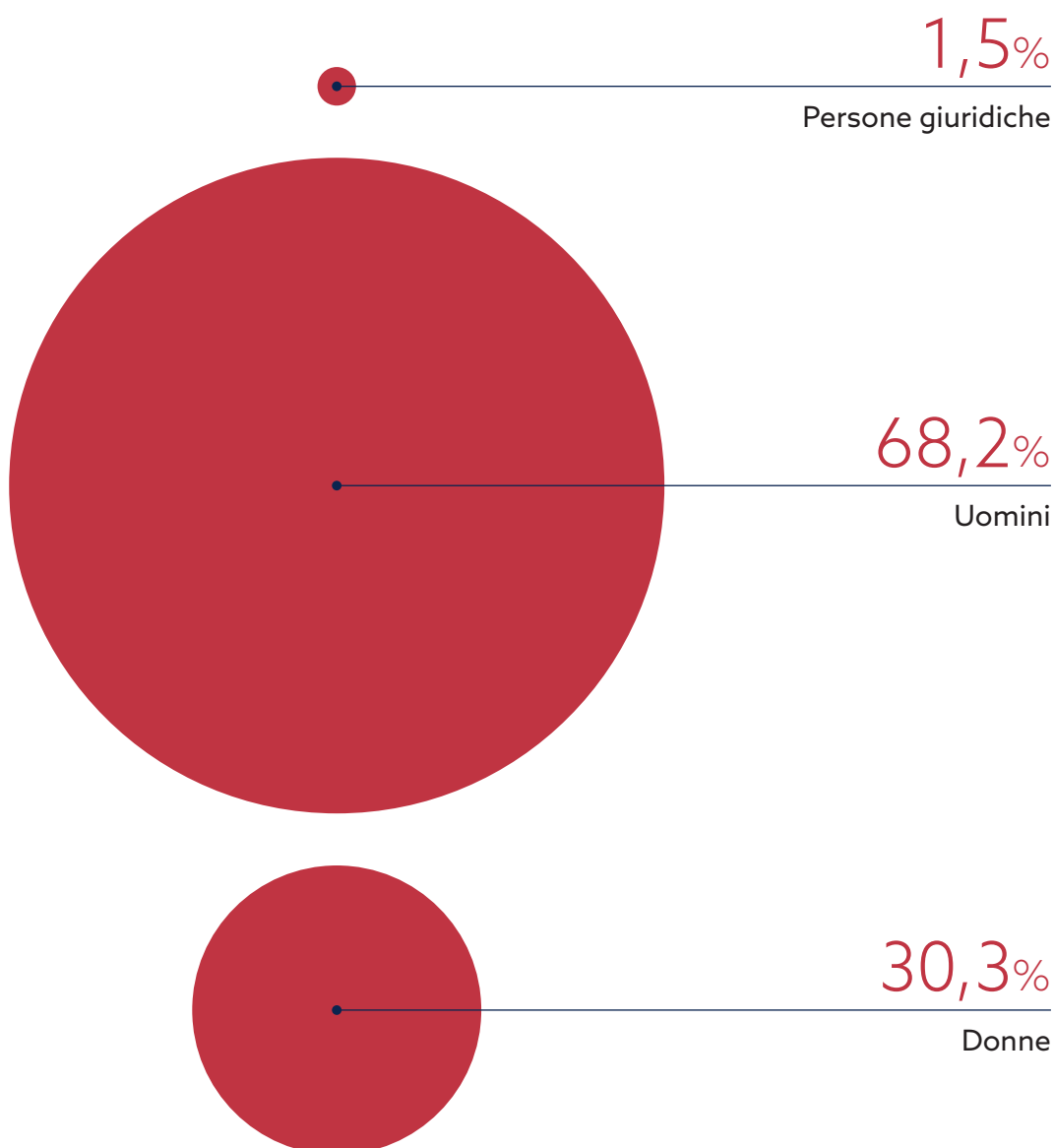
Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Bari	154	67,2%
Roma	68	79,1%
Milano	66	43,7%
Udine	42	77,8%
Barletta Andria Trani	38	16,6%
Pisa	32	42,1%
Ragusa	29	29,9%
Napoli	27	37,5%
Torino	26	68,4%
Verona	25	27,5%
Catania	24	24,7%
Salerno	22	30,6%
Treviso	21	23,1%
Bologna	18	17,6%
Potenza	18	85,7%
Forlì-Cesena	17	16,7%
Padova	17	18,7%
Pavia	17	11,3%
Caserta	16	22,2%
Ferrara	15	14,7%
Vicenza	15	16,5%

Sono state 100 le province dalle quali è pervenuto almeno un ricorso, vale a dire la quasi totalità delle 110 province italiane (Cfr. "Ricorsi per provincia di residenza dei ricorrenti", sub Appendice statistica).

Nel 2022 hanno trovato ulteriore conferma i dati già registratisi negli anni precedenti, relativamente alla tipologia di ricorrenti: i ricorsi pervenuti sono stati, pressoché integralmente, trasmessi da persone fisiche (98,5%, a fronte dell'1,5% di persone giuridiche\*).

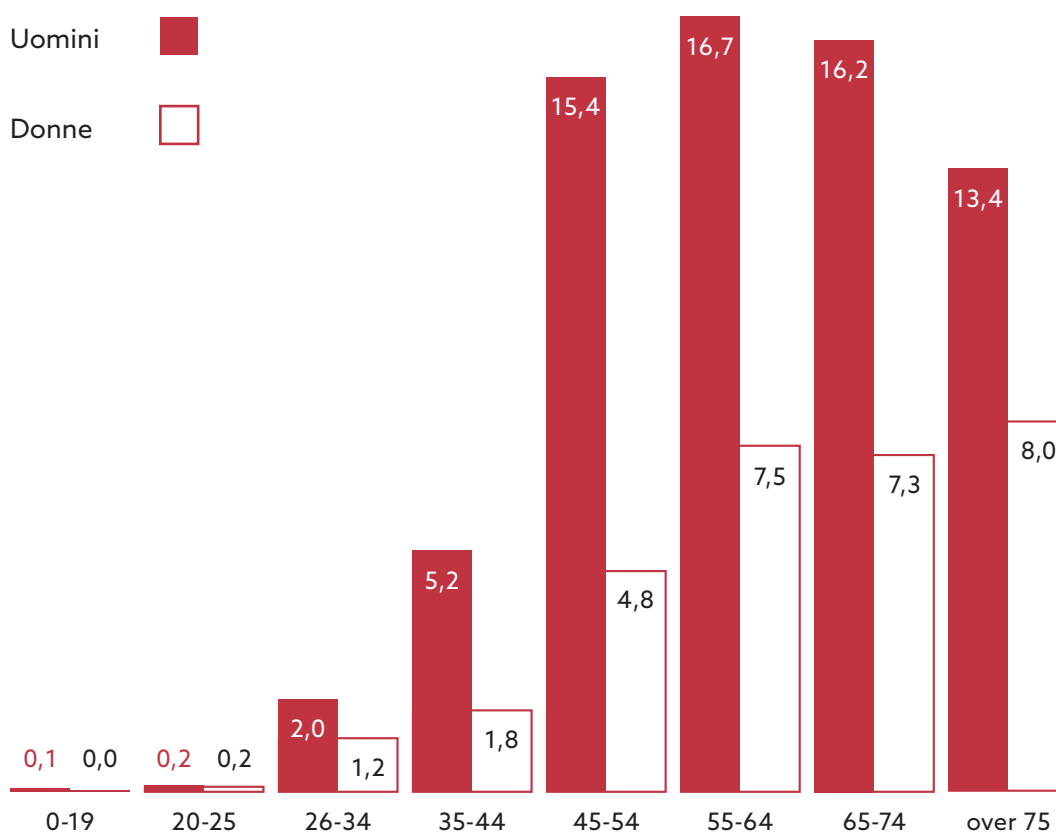
\*  
Nell'elaborazione di tali dati si è tenuto conto del solo ricorrente principale e non anche dei cointestatori.

## TIPOLOGIA DEI RICORRENTI



Il 2022, in linea con il *trend* del quinquennio 2017-2021, ha visto - rispetto alla ripartizione per genere - la prevalenza dei ricorrenti uomini, sintomatica di una gestione della ricchezza familiare tuttora di matrice prettamente maschile. Infatti, a fronte di un totale di 1.099 ricorsi ricevuti da parte delle persone fisiche, 761 sono stati quelli presentati da uomini (69,2%), 338 da donne (30,8%). Significativa la presenza di donne in caso di cointestatazione degli investimenti (77,7% dei casi).

## RICORSI RICEVUTI NEL 2022 PER FASCIA DI ETÀ DEI RICORRENTI



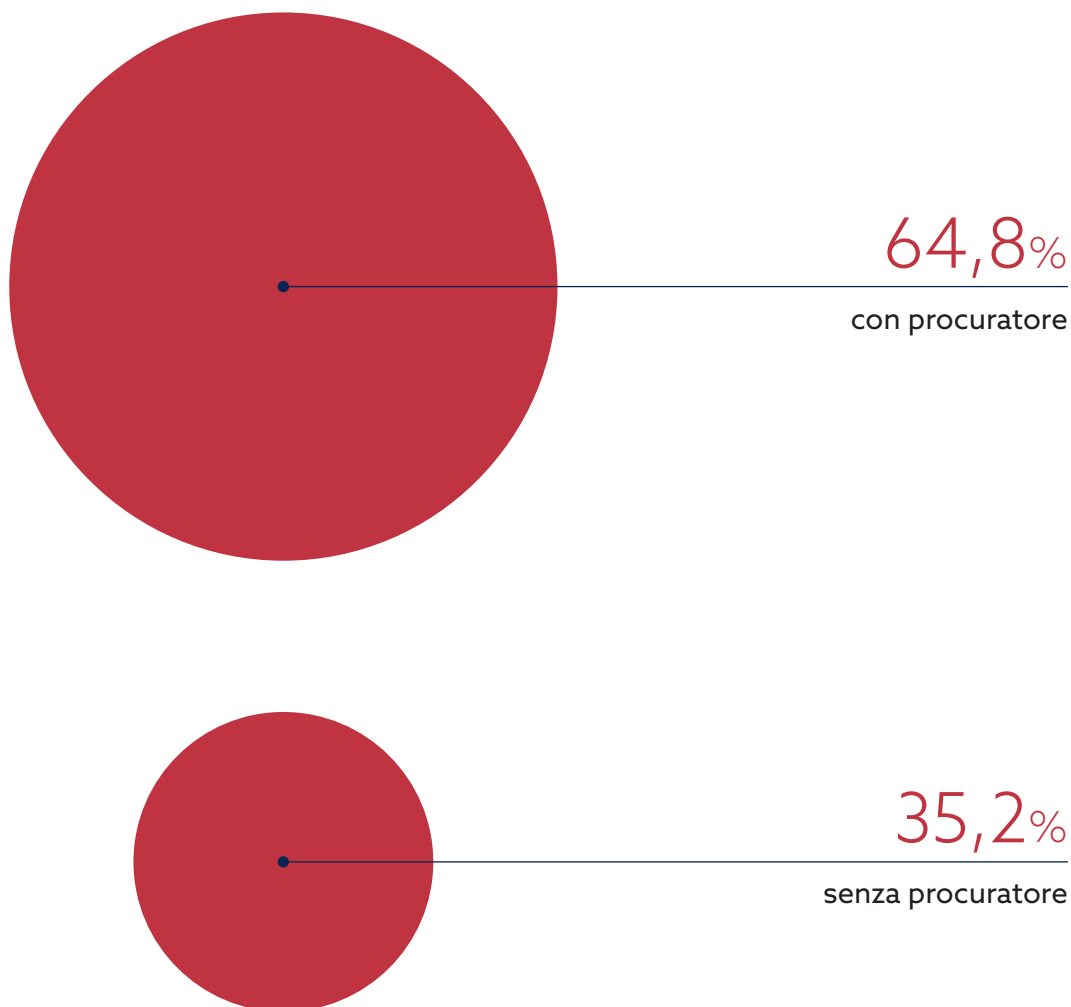
Quanto all'età dei ricorrenti, il grafico sopra riportato evidenzia che la massima concentrazione dei ricorrenti si colloca nelle tre fasce anagrafiche comprese tra i 45 e i 74 anni (45-54, 55-64, 65-74) che rappresentano, nel complesso, il 67,9% del totale, con una prevalenza dei ricorrenti di età compresa tra i 55 e i 64 anni (24,2%).

Si segnala in rialzo la percentuale degli over 74 che, attestatasi al 21,4% del totale (18,5% nel 2021), rappresenta un dato sintomatico, come già segnalato negli anni precedenti, della forte disomogeneità delle condizioni di benessere finanziario tra le varie fasce di cittadini e della difficoltà per i più giovani di inserirsi nel mercato del lavoro e, poi, di ricavarne entrate tali da destinarne una parte ad investimenti finanziari. Sono ricorrenti prevalentemente caratterizzati da un modesto livello di scolarizzazione, nonché da scarse, se non inesistenti, conoscenze ed esperienze pregresse in ambito finanziario: perseguono obiettivi d'investimento di tipo conservativo e avversano ogni forma di rischio, sentendosi spesso in balia del loro consulente o intermediario, il cui operato è censurato se produttivo di perdite, con conseguente moltiplicazione dei casi di conflitto.



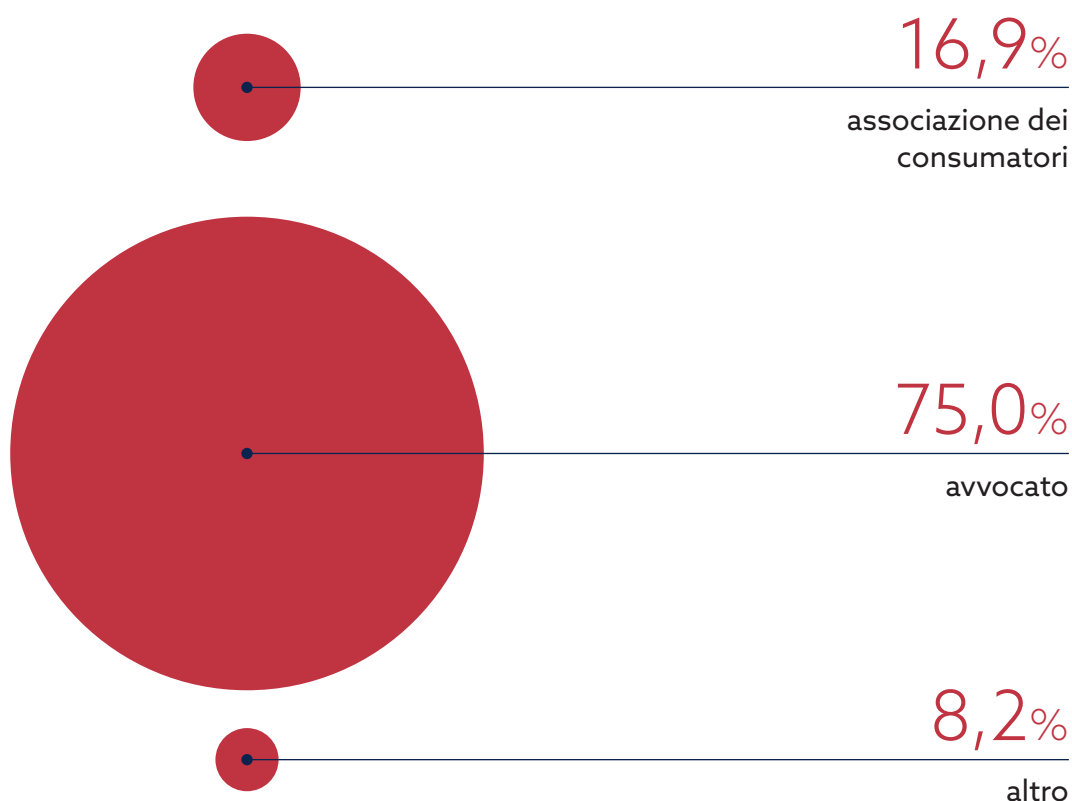
Come negli anni passati la maggioranza dei risparmiatori (723 su 1.116, pari al 64,8% del totale) ha preferito avvalersi dell'assistenza di un procuratore (57% nel 2017, 60,4% nel 2018, 69% nel 2019, 73,6% nel 2020, 71,5% nel 2021), nonostante la gestione *on line* e completamente gratuita della procedura per la presentazione dei ricorsi all'ACF.

### **RICORSI CON RICORRENTE ASSISTITO DA UN PROCURATORE**



Considerando l'intero periodo di operatività dell'ACF (2017-2022) risulta che il 65,9% dei ricorsi è stato presentato mediante l'assistenza di un procuratore (6.468).

## CLASSIFICAZIONE DEI PROCURATORI



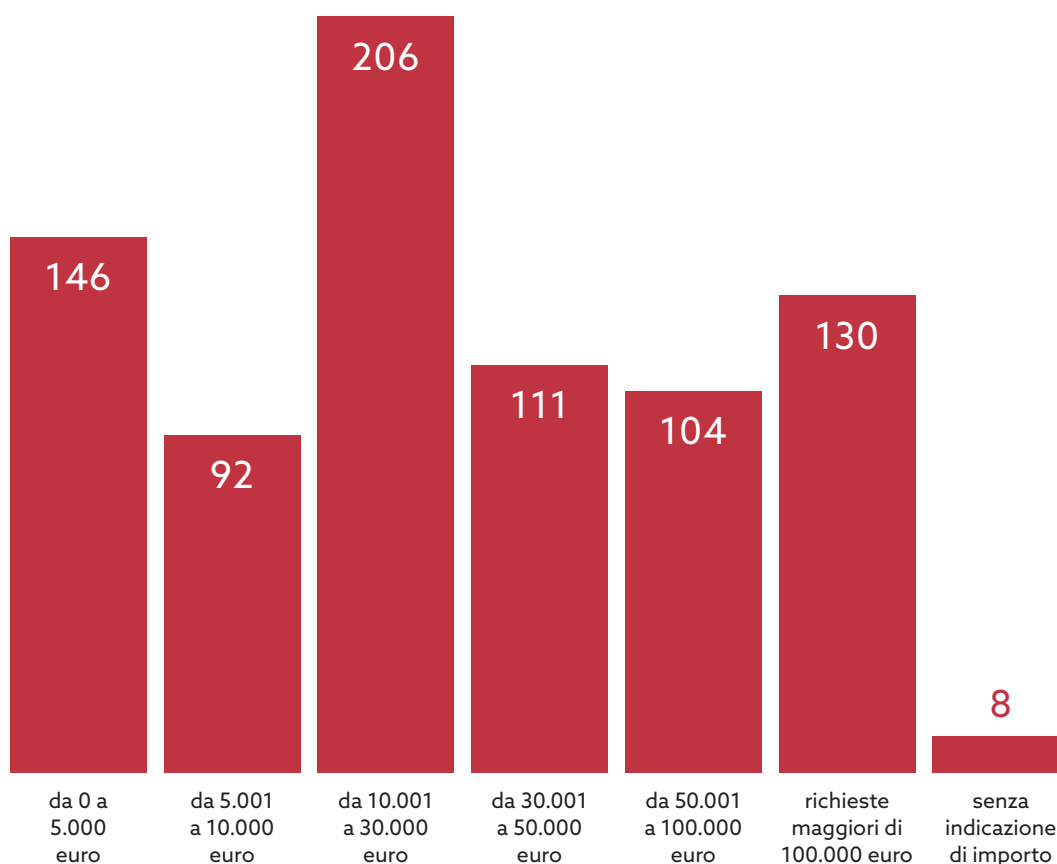
Nel caso di ricorsi presentati con procuratore, i dati del 2022 ribadiscono la tendenza a prediligere l'assistenza di un legale (75%).

In crescita rispetto al 2021, il contributo delle associazioni dei consumatori a fini di assistenza dei risparmiatori in fase di presentazione dei ricorsi (16,9%): si tratta di un dato apprezzabile che fa intravedere margini per un incremento futuro del contributo delle predette associazioni.

La categoria "Altro" (8,2 %) ricomprende, come in passato, i casi in cui il ricorso è stato presentato con l'assistenza di soggetti diversi da studi legali e associazioni dei consumatori.

È ragionevole ritenere che molti risparmiatori decidano di avvalersi dell'assistenza tecnico-professionale per la presentazione del ricorso all'ACF, in considerazione della rilevanza economica degli interessi coinvolti nonché della complessità di molte delle tematiche rappresentate nei ricorsi. A fronte di tali peculiarità del contenzioso che si svolge dinanzi all'ACF, la presenza di operatori professionali del diritto garantisce una più qualificata rappresentazione dei motivi del contendere e innalza la qualità del contraddittorio tra le parti.

## RICORSI RICEVUTI NEL 2022 PER VALORE DELLA RICHIESTA (solo ricorsi ammissibili/ricevibili)



Il controvalore delle richieste di risarcimento contenute nei ricorsi presentati nel corso del 2022, che hanno superato positivamente il preventivo vaglio di ricevibilità/ammissibilità (797), è stato superiore ai 44,8 milioni di euro, con una media a ricorso di 56.224,01 euro. Se consideriamo anche i ricorsi dichiarati inammissibili/irricevibili, l'importo totale richiesto è stato di circa 55,4 milioni di euro, con una media a ricorso di 49.641,10 euro.

In 8 casi il *petitum* è consistito nella richiesta di adempimento da parte dell'intermediario di obblighi di "fare" (es. messa a disposizione di documentazione).

Più nel dettaglio, l'importo minimo richiesto è stato pari a 1 euro mentre quello massimo si è attestato a 500.000 euro, corrispondente al limite di valore entro cui l'ACF è competente.

Come avvenuto negli anni passati, il numero maggiore di ricorsi (206 pari al 25,8% del totale) si colloca nella fascia che va da 10.000 a 30.000 euro (355 nel 2021, 414 nel 2020, 329 nel 2019, 355 nel 2018 e 340 nel 2017). A differenza di quanto accaduto nel 2021, si attesta, subito dopo, la fascia che va da 0 fino a 5.000 euro in cui è confluito il 18,3% (146) dei ricorsi complessivamente pervenuti. Segue la fascia più elevata (da 100.000 fino a 500.000 euro), con 130 ricorsi (209 nel 2021, 286 nel 2020, 261 nel 2019, 222 nel 2018 e 223 nel 2017).

## La trattazione dei ricorsi

Nel 2022 l'ACF ha concluso 1.635 procedimenti con un ulteriore abbattimento dell'arretrato accumulato a seguito delle citate crisi bancarie, verificatesi tra la fine del 2015 e la metà del 2017 e del conseguente contenzioso di tipo seriale dinanzi all'ACF.

Dal 2017 sono stati complessivamente conclusi 9.020 ricorsi a fronte di 9.811 ricorsi in entrata.

L'obiettivo di azzerare entro fine 2023 l'arretrato accumulatosi nei primi tre anni di attività è, dunque, vicino alla sua piena realizzazione.

Come previsto dall'art. 12 del Regolamento ACF i ricorsi sono preventivamente sottoposti al vaglio di ammissibilità/ricevibilità a cura dell'Ufficio di Segreteria tecnica. Nel 2022 i ricorsi che hanno superato positivamente il predetto vaglio sono stati 797, pari al 71,4% del totale; sono stati, invece, 319 quelli dichiarati non ammissibili o irricevibili (pari, dunque, al 28,6% del monte ricorsi).

Inammissibilità / irricevibilità e oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
<b>Dichiarazioni di Inammissibilità:</b>	<b>251</b>	<b>22,5%</b>
Il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	13	1,2%
La controversia attiene a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del ricorso	60	5,4%
La controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro	177	15,8%
L'Intermediario non è legittimato passivo nella controversia	1	0,1%
<b>Dichiarazioni di Irricevibilità:</b>	<b>68</b>	<b>6,1%</b>
È trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	4	0,4%
Il ricorso non è presentato da un investitore	1	0,1%
Il ricorso non è stato proposto secondo le modalità indicate dall'art. 11, comma 1, del regolamento ACF	52	4,6%
L'Arbitro si è già pronunciato con decisione di merito	1	0,1%
Non è stato presentato reclamo all'intermediario	7	0,6%
Sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	3	0,3%

Più nel dettaglio, emerge che la dichiarazione di inammissibilità è derivata in 177 casi dalla rilevata incompetenza per materia dell'ACF: si è trattato, come nel passato, di ricorsi riguardanti questioni di matrice esclusivamente bancaria, assicurativa, tributaria ovvero riferiti a investimenti non rappresentati da strumenti finanziari (soprattutto buoni postali fruttiferi). In 13 casi la dichiarazione di inammissibilità è derivata dalla accertata indeterminatezza dell'oggetto del ricorso mentre in 60 casi il ricorso è stato dichiarato inammissibile perché attinente a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del medesimo ricorso, in applicazione del già citato comma 3-bis dell'art. 4 del Regolamento ACF, inserito con le modifiche entrate in vigore il 1° ottobre 2021. Solo in un caso la dichiarazione di inammissibilità è derivata dalla carenza di legittimazione passiva in capo all'intermediario convenuto.

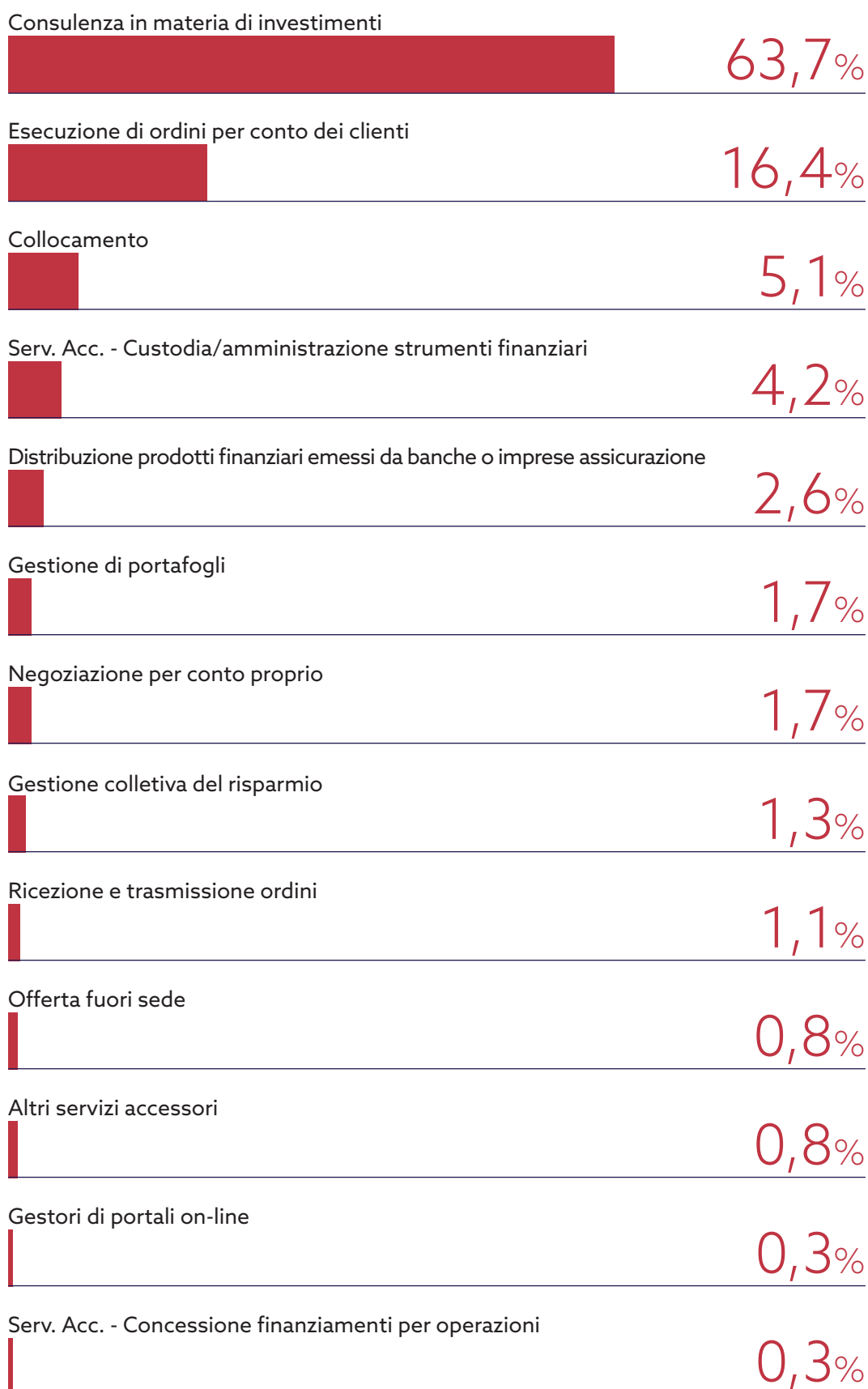
I ricorsi dichiarati irricevibili sono stati 68: la prevalenza assoluta è dei ricorsi dichiarati irricevibili in quanto proposti senza rispettare le modalità di presentazione previste dall'art. 11, comma 1, del Regolamento ACF (52) seguiti da quelli dichiarati tali per la mancata preventiva presentazione del reclamo all'intermediario (7). Sono stati, invece, 4 i casi in cui il ricorso è stato dichiarato irricevibile per decorrenza di un arco temporale superiore ad un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario mentre in 3 i casi in cui il ricorso è stato dichiarato irricevibile in quanto presentato prima del decorso del termine di 60 giorni dalla formulazione del necessario reclamo all'intermediario. Infine, in 1 caso l'irricevibilità è stata dichiarata perché l'Arbitro si era già pronunciato con decisione di merito ai sensi dell'art. 10, comma 2, lettera *b-bis*) del Regolamento ACF e in 1 altro caso l'irricevibilità è stata dichiarata perché il ricorso non è stato presentato da un investitore.

Le dichiarazioni di estinzione del procedimento su istanza dei ricorrenti assunte dal Presidente nel 2022 sono state 128 [2021 (242), 2020 (212), 2019 (194), 2018 (164), 2017 (106)]. Il totale quadriennale dei ricorsi estinti anticipatamente è, così, pari a 1.046.

## Tipologia e classificazione dei ricorsi

Nella maggioranza dei casi i ricorsi dichiarati ricevibili e ammissibili hanno avuto quale oggetto prevalente o esclusivo doglianze che i ricorrenti riferiscono al servizio di consulenza in materia di investimenti (63,7%); seguono i ricorsi riguardanti la prestazione del servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti (16,4%) e quelli relativi al servizio di collocamento, pari al 5,1% del totale.

## CLASSIFICAZIONE DEI RICORSI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA



Dati percentuali su 723 ricorsi. Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 797 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto in alcuni casi i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto e sono stati dichiarati estinti. In tali casi il ricorso non è stato classificato.

Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Consulenza in materia di investimenti:</b>		<b>63,7%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	451	62,3%
Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	8	1,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	2	0,3%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:</b>		<b>16,4%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	114	15,8%
Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Contratti, Valutazione di appropriatezza]	4	0,5%
<b>Collocamento:</b>		<b>5,1%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	36	5,0%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,1%
<b>Servizi accessori - Custodia e amministrazione di strumenti finanziari:</b>		<b>4,2%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	21	2,9%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21 TUF]	9	1,3%
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:</b>		<b>2,6%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	16	2,2%
Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Valutazione di appropriatezza]	3	0,4%
<b>Gestione di portafogli:</b>		<b>1,7%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	11	1,6%
Diritto di recesso [24TUF]	1	0,1%
<b>Negoziazione per conto proprio</b>		<b>1,7%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	12	1,7%
<b>Altri servizi di investimento</b>		
[Altri servizi accessori, Ricezione e trasmissione ordini, Offerta fuori sede, Gestori di Portali on-line, Gestione collettiva del risparmio, ecc..]	34	4,6%

Le doglianze hanno riguardato, in linea con quanto registrato negli anni precedenti, carenze informative e comportamentali degli intermediari nella fase pre-contrattuale. A seguito dell'aumento del numero degli investimenti effettuati *on line*, nel 2022 si è assistito ad un incremento delle controversie relative ad alcune fasi significative dell'operatività da remoto, riguardanti la messa a disposizione della scheda prodotto e la modalità di profilatura del cliente.

## Intermediari coinvolti

Gli intermediari coinvolti nei procedimenti avviati dinanzi all'ACF nel corso del 2022 sono stati 75 (89 nel 2021). Sono 220 in tutto gli intermediari destinatari di almeno un ricorso da gennaio 2017 al 31 dicembre 2022, a fronte di 1.291 intermediari autorizzati alla prestazione di servizi d'investimento attualmente aderenti al sistema ACF.

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi ricevuti nel 2022 e trasmessi agli Intermediari *	Singoli intermediari coinvolti
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	693	61
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	16	7
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	9	3
Imprese di investimento comunitarie	3	2
Società di consulenza finanziaria	1	1
Società di gestione UE	1	1

\*

Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 797 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto in alcuni casi i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto.

Come rilevabile dalla precedente tabella, si registra una netta prevalenza di ricorsi presentati nei confronti di banche. Più in particolare, i ricorsi presentati nei confronti delle prime 10 banche si attesta a circa il 64,6% del totale (cfr., per il dettaglio, "Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale", sub Appendice statistica).



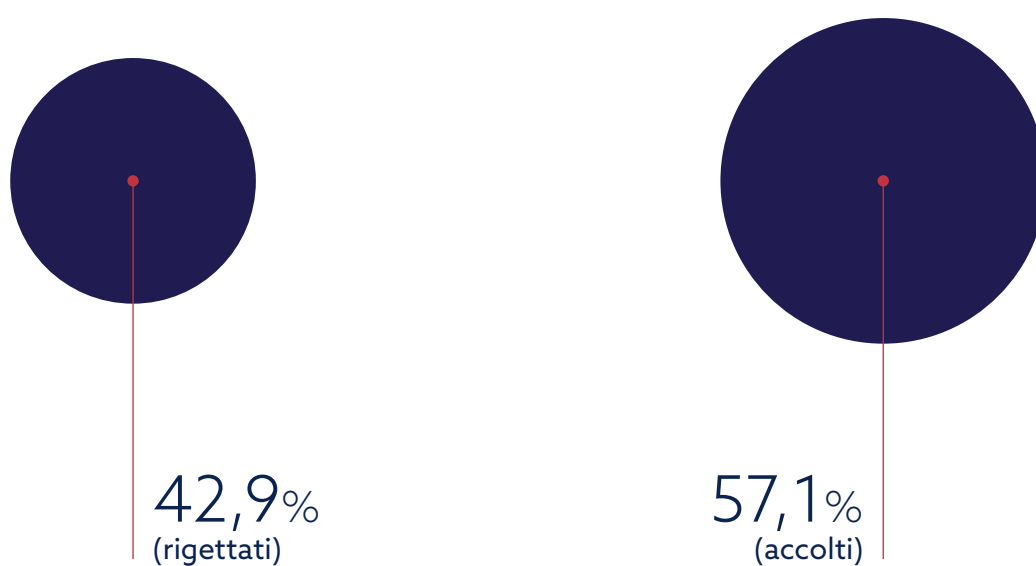
## Ricorsi decisi

Il Collegio ha tenuto 58 riunioni nel 2022 (72 nel 2021, 53 nel 2020, 46 nel 2019) e ha adottato 1.188 decisioni (1.647 nel 2021, 1.060 nel 2020, 853 nel 2019), di cui il 57,1% di accoglimento dei ricorsi (678) e il 42,9% di rigetto (510).

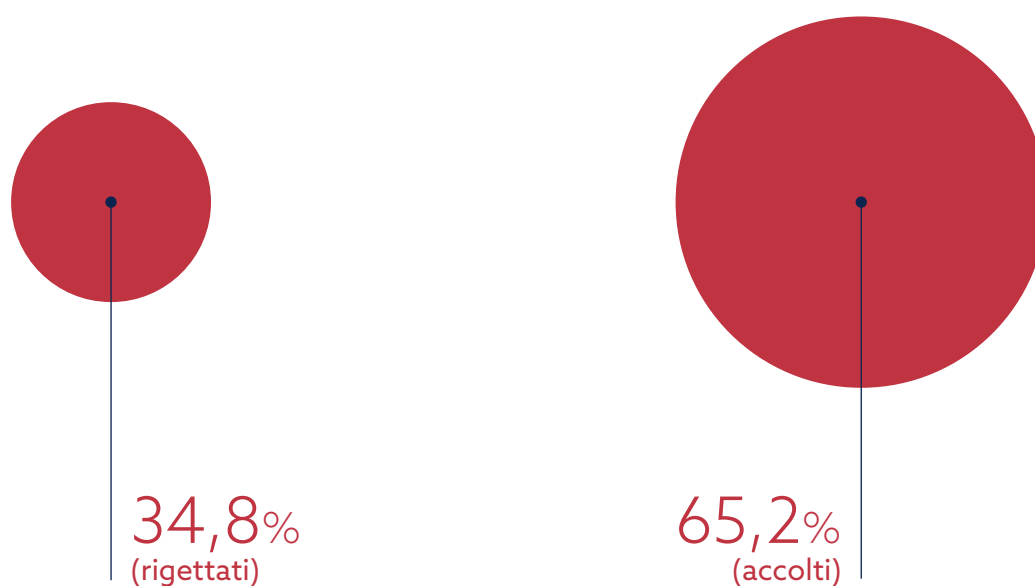
Nel periodo 2017-2022 il Collegio ha adottato complessivamente 6.127 decisioni, di cui il 65,2% di accoglimento (3.995) e il 34,8% di rigetto (2.132).

### ESITO DEI RICORSI DECISI NEL MERITO

#### 2022



#### 2017-2022



La durata media dei procedimenti, che hanno portato alle 1.188 decisioni, è stata di 348 giorni, a fronte di un tempo standard quantificabile in 180 giorni.

Il valore complessivo dei risarcimenti riconosciuti a favore dei risparmiatori è stato pari a 18,9 milioni di euro (circa 39,2 milioni di euro nel 2021, 28,5 milioni di euro nel 2020, 15,7 milioni di euro nel 2019). Sale, così, a circa 142,5 milioni il totale dei risarcimenti riconosciuti dal 2017 al 31 dicembre 2022, con una media pro-capite pari a 35.666,52 euro.

Anno	Risarcimenti riconosciuti (in euro)
2022	18.908.498,19 (media 27.888,64)
2021	39.171.361,96
2020	28.490.607,08
2019	15.777.969,69
2018	34.974.325,13
2017	5.164.999,53
<b>Totale 2017-2022</b>	<b>142.487.761,58</b> (media 35.666,52)

La Tabella sottostante evidenzia il rapporto tra gli importi richiesti dai ricorrenti e quelli riconosciuti dal Collegio. In particolare, emerge che il *petitum* complessivamente richiesto nei ricorsi oggetto di accoglimento è di 34.965.514,86 euro: a fronte di ciò il Collegio, come detto, ha complessivamente riconosciuto rimborsi per un importo totale di 18.908.498,19 euro, pari al 54,2% del *petitum*.

### DETTAGLIO DEGLI IMPORTI RICHIESTI DAI RICORRENTI E DI QUELLI RICONOSCIUTI DAL COLLEGIO

(dati elaborati sui 1.188 ricorsi decisi nel merito)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
<b>Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)</b>	<b>67.990.888</b>	57.231	10,92	500.000
Solo per ricorsi accolti	34.965.514	51.571	94,66	500.000
<b>Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)</b>	<b>18.908.498</b>	27.888	47,69	487.193

La tabella sottostante propone un'analisi di maggiore dettaglio relativamente ai ricorsi decisi, ponendo a confronto gli esiti dei ricorsi presentati con l'assistenza di un procuratore (894) con quelli dei ricorsi presentati personalmente dal ricorrente (294).

	<b>Totale</b>	<b>% sul totale delle decisioni</b>	<b>Importo medio richiesto in euro</b>	<b>Importo medio deciso in euro</b>	<b>Rapporto % importo medio deciso/ richiesto</b>
<b>Ricorsi con presenza di un procuratore</b>	<b>894</b>	<b>75,3%</b>	-	-	-
Ricorsi accolti	592 (66,2%)	-	54.422	29.348	53,9%
Ricorsi rigettati	302 (33,8%)	-	-	-	-
<b>Ricorsi senza procuratore</b>	<b>294</b>	<b>24,7%</b>	-	-	-
Ricorsi accolti	86 (29,3%)	-	31.949	17.836	55,8%
Ricorsi rigettati	208 (70,7%)	-	-	-	-

Emerge che, nel caso di ricorsi assistiti da procuratore, la percentuale di accoglimento è stata pari al 66,2% (592) mentre, nel caso di ricorsi senza procuratore, essa è risultata del 29,3% (86).

Quanto al rapporto tra gli importi medi riconosciuti dal Collegio e quelli richiesti dai ricorrenti, la percentuale è stata del 53,9% nei ricorsi presentati con l'assistenza del procuratore e del 55,8% nei ricorsi presentati personalmente dai ricorrenti.

Un discorso a parte va fatto in riferimento agli esiti dell'attività decisionale dell'ACF: il totale degli importi pagati dagli intermediari a seguito dell'adempimento delle decisioni di accoglimento assunte nel corso del periodo 2017-2022 (3.995) è stato pari a 30.006.668,00 euro. L'importo più basso riconosciuto è stato di 2,33 euro mentre l'importo più alto è stato di 500.000,00 euro: la media degli importi pagati si è attestata a 24.984,74 euro.

Di seguito i 20 maggiori risarcimenti eseguiti dagli intermediari nel corso del periodo 2017-2022.

Anno	Risarcimenti riconosciuti (in euro)
2021	500.000,00
2021	425.543,95
2019	349.710,94
2022	261.298,22
2021	259.953,72
2019	240.150,62
2019	239.675,52
2022	230.330,46
2019	223.218,78
2022	210.000,00
2020	200.000,00
2019	199.582,25
2020	181.424,87
2019	181.374,45
2019	165.359,71
2019	160.679,34
2021	160.395,73
2018	160.249,43
2019	157.066,87
2022	155.000,00

Nel 2022 oltre il 98% delle decisioni sono state eseguite dagli intermediari risultati soccombenti. La media aggregata 2017/2022 è pari al 96%.

Entrambi i dati non tengono conto, perché non avrebbe senso statistico, dei casi di mancata esecuzione relativi alle controversie seriali.

\*\*\*

Nel corso del 2022 l'Arbitro ha continuato costantemente l'attività di coordinamento e di scambio informativo con l'Arbitro Bancario Finanziario istituito dalla Banca d'Italia, oltre che su questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi, anche su aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei due sistemi, al fine di dare attuazione al Protocollo d'Intesa tra CONSOB e Banca d'Italia stipulato il 19 marzo 2020. Nell'ambito di tali attività è stato organizzato il secondo Forum tra il Presidente e altri componenti dell'ACF e i Presidenti membri del Collegio di Coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario. Il Forum si è tenuto presso la Consob il 19 settembre 2022.

**2.**

## **GLI ORIENTAMENTI**



# INDICE ORIENTAMENTI

<b>PREMESSA</b> .....	32
<b>1. LE QUESTIONI DI RITO</b> .....	33
Le condizioni di irricevibilità introdotte con le modifiche al Regolamento ACF .....	33
Rapporto tra reclamo e ricorso .....	34
La remissione in termini .....	34
<b>LA COMPETENZA DELL'ACF</b> .....	35
L'inammissibilità dei ricorsi relativi a fattispecie ultradecennali .....	35
Le controversie in materia di <i>crowdfunding</i> .....	35
Le controversie relative a prodotti d'investimento assicurativi per violazioni di regole comportamentali successive alla sottoscrizione .....	36
Le controversie riguardanti gli obblighi informativi del depositario sull'esercizio di un'opzione asimmetrica .....	38
Le controversie riguardanti accordi transattivi .....	38
Le controversie riguardanti alcune peculiari fattispecie di natura bancaria .....	39
<b>LA LEGITTIMAZIONE ATTIVA</b> .....	40
La legittimazione attiva del delegato che impiega risorse proprie nell'investimento .....	40
Carenza di legittimazione attiva del mero cessionario del credito risarcitorio .....	40
<b>LA LEGITTIMAZIONE PASSIVA</b> .....	41
Carenza di legittimazione passiva dell'intermediario collocatore per errori nel calcolo dei tassi di cambio di quote di OICR .....	41
<b>LA RAPPRESENTANZA NEL PROCEDIMENTO ACF</b> .....	41
La libertà di forma della procura .....	41

# INDICE ORIENTAMENTI

<b>2. L'ISTRUZIONE PROBATORIA</b>	42
<b>IL RIPARTO DELL'ONERE PROBATORIO</b>	42
La prova dell'inserimento dell'ordine in caso di malfunzionamenti della piattaforma di trading online	42
La prova della correttezza del giudizio di appropriatezza fondato sull'algoritmo utilizzato dal sistema informatico dell'intermediario	42
<b>I MEZZI DI PROVA</b>	43
Utilizzabilità degli accertamenti compiuti dal CTU nel procedimento civile	43
Il disconoscimento delle registrazioni vocali del terzo estraneo al procedimento	43
Limiti alla produzione di nuove prove nel corso del contraddittorio	44
<b>3. I CONFINI DEL POTERE COGNITIVO DELL'ACF</b>	45
Principio del <i>ne bis in idem</i>	45
<b>4. LE QUESTIONI DI MERITO</b>	46
<b>LE QUESTIONI PRELIMINARI DI MERITO: LA PRESCRIZIONE</b>	46
Gli atti idonei ad interrompere la prescrizione	46
Compatibilità tra proposta transattiva ed eccezione di prescrizione	47
<b>LA CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA</b>	47
Gli obblighi dell'intermediario nell'attribuzione della qualifica di "cliente professionale"	47
Il "profilo evoluto" ai fini della classificazione della clientela	48



# INDICE ORIENTAMENTI

<b>GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE ATTIVA</b> .....	48
Gli obblighi informativi nella distribuzione dei prodotti d'investimento assicurativi multi-opzione .....	48
La consegna del KID in modalità diverse da quella cartacea .....	49
Gli obblighi di informazione nelle operazioni in valuta estera .....	50
Gli obblighi informativi su costi e oneri .....	50
<b>GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE PASSIVA E LA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA</b> .....	51
La profilatura della clientela .....	51
La verifica di adeguatezza .....	51
<b>I SINGOLI SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO</b> .....	54
La consulenza in materia di investimenti .....	54
La gestione individuale di portafogli .....	54
I servizi di investimento c.d. esecutivi .....	55
Il servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari .....	60
L'offerta fuori sede .....	61
L'attività di <i>crowdfunding</i> .....	62
<b>5. IL DANNO RISARCIBILE</b> .....	64
La quantificazione e la liquidazione del danno .....	64
Il concorso colposo del danneggiato .....	64
<b>6. INVALIDITÀ DELLE OPERAZIONI D'INVESTIMENTO E DI CLAUSOLE CONTRATTUALI</b> .....	66
Invalidità delle operazioni d'investimento e di clausole contrattuali .....	66

## PREMESSA

*Anche quest'anno il presente capitolo della Relazione annuale è dedicato all'attività decisoria del Collegio, che nel 2022 è stata caratterizzata da una estrema varietà delle fattispecie pervenute al suo esame.*

*È stata così confermata la tendenza, registrata nell'ultimo triennio di attività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, ad una progressiva e costante transizione da un contenzioso seriale, incentrato prevalentemente su casi di misselling originati dalle note crisi bancarie degli anni passati, ad uno più ordinario, che maggiormente riflette la tipologia di controversie che caratterizzano le ordinarie dinamiche relazionali tra intermediari e clienti.*

*La trattazione che segue si pone, pertanto, l'obiettivo di fornire una rassegna degli orientamenti ricavabili dalle decisioni più significative adottate dall'Arbitro nel corso dell'anno, in quanto connotate da profili di novità e peculiarità delle questioni trattate. In tale contesto, rivestono specifico rilievo le prime decisioni assunte con riguardo a fattispecie violative in materia di crowdfunding, nonché le pronunce con le quali l'Arbitro è tornato ad esprimersi su casi relativi alla disciplina "MiFID II" e a quella "PRIIPs", elaborando ulteriori chiarimenti.*

# 1. LE QUESTIONI DI RITO

## Le condizioni di irricevibilità introdotte con le modifiche al Regolamento ACF

### Dichiarazioni di irricevibilità del Presidente del 21.01.2022, 3.03.2022, 26.04.2022 e Decisione 5220

Nel 2022 l'Arbitro è stato chiamato ad operare la preliminare valutazione di regolarità formale dei ricorsi alla luce delle nuove condizioni di ricevibilità introdotte, con decorrenza dal 1° ottobre 2021, nel Regolamento disciplinante i procedimenti dinanzi all'ACF (Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, modificata con Delibera n. 21867 del 26 maggio 2021).

Scopo di tali modifiche - oltre a quello di riaffermare l'esclusività del sito web dell'ACF quale canale d'attivazione e gestione dei procedimenti - è stato quello di rendere più agevole e celere l'attività istruttoria, in particolare attraverso il contenimento della produzione di documenti istruttori, spesso sovrabbondante rispetto al necessario, restando quello che si svolge dinanzi all'Arbitro un procedimento ad istruzione e cognizione sommarie. In tale prospettiva, è stato previsto l'utilizzo di moduli standard di lunghezza predefinita a disposizione delle parti per la fase del contraddittorio, attraverso la modifica dell'art. 11 del Regolamento ACF che ora prevede che il ricorso *"è trasmesso attraverso il sito web dell'Arbitro e predisposto utilizzando il relativo modulo, secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito"*.

Con riguardo, in particolare, ai ricorsi pervenuti nel corso del primo semestre del 2022, in cui tali modifiche hanno rappresentato effettive novità per gli utenti del sistema ACF, sono state assunte diverse dichiarazioni di irricevibilità con cui è stato rilevato che i ricorrenti non avevano compilato il modulo del ricorso messo a disposizione nell'applicativo, o lo avevano fatto solo parzialmente, così contravvenendo a quanto previsto dal novellato art. 11 del Regolamento. Nello specifico, i ricorsi risultavano presentati facendo rinvio ad una memoria prodotta come allegato al modulo del ricorso, con ciò vanificando le esigenze di contenimento della fase istruttoria e di maggiore speditezza del procedimento a cui risultano improntate le modifiche.

Alle medesime finalità di tempestività ed efficienza della procedura risponde il nuovo art. 10, comma *b-bis* del Regolamento, secondo cui *"Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso, l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito"*.

Sulla base di tale previsione, l'Arbitro ha dichiarato l'irricevibilità di un ricorso con cui venivano reiterate le medesime doglianze già formulate nei confronti di uno stesso intermediario nell'ambito di una precedente controversia conclusasi con una pronuncia di rigetto.

**3.03.2022**  
**26.4.2022**

---

**21.01.2022**

---

In un caso simile, ancorché relativo a previsione già presente nel testo del Regolamento varato dalla Consob a metà del 2016, ma anch'essa orientata ad evitare sovrapposizioni in un'ottica di economia delle attività a livello ordinamentale, il Collegio ha ravvisato una causa di irricevibilità del ricorso, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento ACF, essendo emerso dalle risultanze istruttorie che il ricorrente un mese prima di presentare ricorso all'ACF aveva proposto analoga controversia davanti all'ABF.

Sul punto, l'Arbitro ha evidenziato che un tale *modus operandi* si pone in evidente contrasto con una delle condizioni necessarie per l'attivazione del procedimento stragiudiziale dinanzi a sé, disciplinate dall'art. 10, comma 2, del Regolamento secondo cui *"Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso: a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie"*.

5220

## Rapporto tra reclamo e ricorso

### Decisioni 6199, 6210, 6211, 6229

L'art. 10, comma 3, del Regolamento ACF stabilisce, a pena di irricevibilità, che il ricorso debba essere proposto "[...] entro un anno dalla proposizione del reclamo".

Il Collegio, nel valutare il rispetto di tale requisito temporale, ha tenuto a precisare che, a fronte di plurimi reclami reiterati nel tempo, il *dies a quo* non si identifica con il primo bensì con l'ultimo reclamo inviato all'intermediario.

Partendo dall'assunto che nessuna disposizione del Regolamento ACF vieta ai ricorrenti di riproporre più volte un reclamo sui medesimi fatti, l'Arbitro ha osservato che, opinando diversamente, si finirebbe per postulare una sorta di decadenza del cliente dalla possibilità di adire l'ACF una volta trascorso l'anno dal primo reclamo su determinati fatti, con il conseguente obbligo, in quel caso, di sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria e tale esito sarebbe incompatibile con il *favor* per la funzione anche deflattiva del contenzioso dei sistemi di ADR.

6199  
6210  
6211  
6229

## La remissione in termini

### Decisioni 5963, 6221

Nel corso del 2022, il Collegio ha avuto modo di pronunciarsi in merito alla possibilità per l'intermediario di essere rimesso in termini per la presentazione delle deduzioni difensive.

In un caso l'Arbitro, nel rilevare che il Regolamento ACF non prevede una simile ipotesi, ha affermato che, ad ogni modo, la possibilità di concedere la remissione in termini possa essere valutata, in conformità con i principi che disciplinano il contraddittorio nel processo civile, solo nell'eventualità in cui la parte interessata abbia allegato e dimostrato che il mancato rispetto del termine sia dipeso da un evento eccezionale, imprevedibile e, soprattutto, a sé non imputabile. Pertanto, nella decisione in analisi, l'istanza di riapertura dei termini dell'intermediario è stata respinta essendosi quest'ultimo limitato ad allegare un non meglio precisato disagio operativo legato al proprio *account* di posta elettronica e quindi, in definitiva, un proprio *deficit* organizzativo.

5963

L'Arbitro ha, invece, ritenuto legittima la riapertura dei termini in un diverso caso in cui la trasmissione del ricorso all'intermediario era stata effettuata in modo irregolare presso un indirizzo di PEC non aggiornato e, quindi, la mancata "notifica" non era dipesa da fatto imputabile all'intermediario il quale, dal canto suo, aveva correttamente comunicato la variazione del proprio indirizzo PEC.

6221

## LA COMPETENZA DELL'ACF

Nel corso dell'anno sono pervenute all'esame del Collegio alcune controversie che hanno richiesto all'Arbitro di meglio definire l'ambito della propria operatività in ordine ad alcune fattispecie riguardanti anche novità normative e regolamentari.

### L'inammissibilità dei ricorsi relativi a fattispecie ultradecennali

#### Decisioni 5396, 5555, 5578, 5595, 5732

Nel 2022 il Collegio ha adottato le prime decisioni in cui - in applicazione del nuovo comma 3-bis, dell'art. 4 del Regolamento ACF - ha dichiarato l'inammissibilità, in tutto o in parte, di ricorsi, presentati a partire dal 1°ottobre 2021, che riguardavano "operazioni o comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso".

In tali decisioni l'Arbitro ha avuto, in primo luogo, modo di chiarire che il suindicato termine decennale costituisce una delimitazione temporale delle fattispecie che possono essere sottoposte al Collegio e non va considerato un termine procedurale alla stregua di quello previsto per il compimento di atti relativi a procedimenti civili e penali. Pertanto, il Collegio ha ritenuto ad esso non applicabili le disposizioni normative - sovente richiamate dalle parti - che, nel corso dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, hanno sospeso il decorso dei termini per il compimento di qualsiasi atto nei "procedimenti civili e penali".

5396

Il Collegio ha, inoltre, ribadito che il suddetto termine decennale è insuscettibile di interruzione ovvero di sospensione, ulteriormente precisando che non trovano applicazione neppure per analogia le norme dettate in materia di prescrizione (Decisione 5732), istituto a cui non intende sovrapporsi, perseguendo il diverso fine di limitare la competenza dell'Arbitro a controversie che rientrano in un arco temporale certo.

5732

5555

5578

Infine, l'Arbitro ha specificato che il Regolamento ACF àncora espressamente il termine di dieci anni alla data di proposizione del ricorso senza che possa trovare ragionevole spazio applicativo un'interpretazione tesa a riferirlo, invece, all'anno solare.

5595

### Le controversie in materia di crowdfunding

#### Decisione 5855

Nel corso dell'anno, l'Arbitro ha avuto modo di esaminare per la prima volta una controversia attinente alla violazione delle regole prescritte dall'art. 50-quinquies del TUF da parte del gestore di un portale per la raccolta dei capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali.

Al riguardo, il Collegio ha affermato che la circostanza che nell'ambito di tali controversie l'attività di gestione del portale possa essere svolta anche da un soggetto diverso da un intermediario autorizzato alla prestazione di servizi di investimento non vale ad escludere la competenza per materia dell'ACF in quanto, se per un verso è vero che l'art. 4 del Regolamento ACF circoscrive formalmente l'ambito di cognizione dell'Arbitro alle sole controversie che attengono alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia degli obblighi alla cui osservanza sono tenuti solo i gestori che siano prestatori di servizi di investimento), non è men vero, per altro verso, che nella definizione di "intermediari" di cui all'art. 2, comma 1, lett. h), dello stesso Regolamento, i "gestori di portali per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali di cui all'art. 50-quinquies del TUF" sono menzionati in via autonoma come possibili destinatari dei ricorsi dinanzi all'ACF, e dunque come soggetti obbligati all'adesione al sistema, accanto a coloro che già rivestono la medesima qualità in quanto già autorizzati all'esercizio dei servizi e delle attività di investimento.

Più nello specifico, è stato osservato che, volendo dare un senso alla richiamata disposizione, deve concludersi che le controversie che coinvolgono gestori di portali "diversi" da quelli autorizzati alla prestazione dei servizi di investimento - che per definizione non possono incorrere in violazioni delle regole a questi ultimi applicabili - non possono che riguardare il mancato rispetto o la non corretta applicazione delle regole di condotta specificamente imposte loro dal Regolamento *Crowdfunding*. Secondo l'ACF, dunque, la propria competenza a conoscere delle controversie che coinvolgono i soggetti gestori di portali ai sensi dell'art. 50-quinquies del TUF ha una portata più ampia rispetto alla competenza a conoscere degli inadempimenti degli obblighi previsti per la prestazione dei servizi di investimento, estendendosi a ogni vicenda riguardante la violazione delle regole da osservare nell'esercizio di tale specifico servizio, così come dettate dall'art. 50-quinquies del TUF e dalla relativa disciplina di attuazione.

5855

## **Le controversie relative a prodotti d'investimento assicurativi per violazioni di regole comportamentali successive alla sottoscrizione**

### **Decisioni 5315, 5871, 6168, 6216**

Nel contesto del previgente art. 25-bis del TUF (ora 25-ter) che prevedeva l'applicazione delle disposizioni del Testo Unico al solo "collocamento" dei prodotti assicurativo finanziari, l'Arbitro si era pronunciato nel senso di ritenere non rientranti nel proprio perimetro di operatività le controversie relative a violazioni afferenti alla fase successiva a quella della sottoscrizione del prodotto quale, ad esempio, la fase di liquidazione della polizza.

Il decreto legislativo n. 68 del 21 maggio 2018, di recepimento della Direttiva 2016/97 del 20 gennaio 2016 (*Insurance Distribution Directive, "IDD"*), ha modificato l'art. 25-ter del TUF che, al primo comma, nella sua nuova formulazione, non contiene più il riferimento al solo "collocamento" dei prodotti assicurati-

vo finanziari, statuendo che *"la distribuzione dei prodotti d'investimento assicurativi è disciplinata dalle disposizioni di cui al Titolo IX del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e dalla normativa europea direttamente applicabile"*. Inoltre, al comma 2-bis, l'art. 25-ter del TUF, replicando analoga disposizione contenuta nel Codice Assicurazioni Private, prevede che il potere regolamentare della Consob e dell'IVASS in relazione alla distribuzione di tali prodotti da parte dei rispettivi soggetti vigilati sia esercitato sentita l'altra autorità e *"in modo da garantire uniformità alla disciplina applicabile alla vendita dei prodotti d'investimento assicurativo a prescindere dal canale distributivo e la coerenza e l'efficacia complessiva del sistema di vigilanza sui prodotti di investimento assicurativi, nonché il rispetto della normativa europea direttamente applicabile"*.

Ciò stante, nel corso dell'anno il Collegio, nell'esaminare alcuni ricorsi afferenti violazioni compiute nella vigenza del riformato quadro normativo, ha affermato che, alla luce della sostanziale uniformità delle due discipline e del fatto che gli intermediari sono ora tenuti al rispetto della normativa primaria non più prevista dal TUF ma dal Codice delle Assicurazioni Private, e dovendo perciò anche l'Arbitro fare applicazione di tale normativa, non avesse più ragion d'essere un riparto di competenze che separa in modo dicotomico la fase della distribuzione del prodotto d'investimento assicurativo da quella del post vendita e, conseguentemente, ha ritenuto che fossero venute meno le ragioni per circoscrivere la sua competenza alla sola fase di sottoscrizione della polizza.

---

**5315**

Sulla base di tali presupposti, l'Arbitro ha affermato la propria competenza in relazione a talune controversie in cui veniva richiesto di valutare i ritardi o gli ostacoli frapposti alla liquidazione della polizza da parte dell'intermediario collocatore che, nella fattispecie, non aveva tempestivamente trasmesso alla compagnia assicurativa la documentazione necessaria a dar seguito ad una richiesta di rimborso.

---

**5871**

L'Arbitro è giunto alle medesime conclusioni anche relativamente a una controversia in cui il ricorrente lamentava, dopo la sottoscrizione della polizza, gli ostacoli frapposti dall'intermediario all'esercizio del recesso assicurativo ai sensi dell'art. 177 del Codice delle Assicurazioni Private.

---

**6216**

In ogni caso, il Collegio ha precisato che il proprio potere di cognizione presuppone pur sempre che il ricorrente censuri un inadempimento dell'intermediario distributore, il che non è ravvisabile nel caso in cui le contestazioni risultino totalmente incentrate sull'interpretazione e sull'applicazione del contratto di assicurazione (nella fattispecie sulla modifica delle commissioni di gestione a favore dell'impresa di assicurazione) che collocano la pretesa nell'ambito del rapporto con l'impresa e i suoi mandatari e dunque al di fuori della competenza dell'Arbitro (Decisione 6168). Allo stesso modo, l'Arbitro ha affermato l'estraneità rispetto al proprio ambito di operatività delle controversie relative alle modalità e alla tempistica del riscatto da parte dell'impresa di assicurazione.

---

**6168**  
**5315**

## Le controversie riguardanti gli obblighi informativi del depositario sull'esercizio di un'opzione asimmetrica

### Decisione 5604

Con riferimento alla prestazione del servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, l'Arbitro ha costantemente evidenziato che l'art. 1838 c.c. richiede che il depositario, oltre a custodire i titoli, a esigerne gli interessi e i dividendi e a curare le riscossioni per conto del cliente, "*provveda alla tutela dei diritti inerenti ai titoli*", sicché esso è tenuto a fornire al depositante tutte le informazioni relative ad operazioni aventi ad oggetto gli strumenti finanziari in deposito (*i.e.* operazioni di aumento di capitale, offerte pubbliche di acquisto e di scambio, ecc.) utili al depositante per assumere, in piena autonomia e consapevolezza, correlate scelte di investimento o disinvestimento. Profilo, quello della strumentalità di tali informazioni rispetto al compimento dell'operazione, che determina la competenza dell'Arbitro a pronunciarsi su tali fattispecie.

Nel solco di tale consolidato indirizzo, l'Arbitro - nel corso del 2022 - si è pronunciato nel senso di ritenere sussistente la propria competenza a conoscere di una controversia riguardante errate informazioni fornite dal depositario anche in merito all'esercizio di un'opzione asimmetrica nell'ambito di una operazione societaria di scissione parziale non proporzionale.

Nello specifico, la doglianza ritenuta scrutinabile dal Collegio ha riguardato l'errata informazione fornita dall'intermediario depositario, tramite il servizio di *customer care*, in risposta ad una *e-mail* con cui il ricorrente chiedeva chiarimenti sul modo in cui si sarebbe dovuto comportare per avvalersi dell'opzione. In definitiva, il ricorrente contestava all'intermediario di averlo indotto, sulla base dell'errata informazione, a non esercitare l'opzione asimmetrica, trovandosi così assegnatario di azioni della società beneficiaria della scissione che non era quotata, quando, invece, era sua intenzione conservare le azioni dell'emittente quotato che procedeva alla scissione.

Con riguardo a tale fattispecie, il Collegio ha ribadito la propria competenza ritenendo che, essendo tale informativa necessaria ad un consapevole esercizio dell'opzione asimmetrica da parte del depositante, essa rientrasse a pieno titolo nell'ambito delle attività legate alla prestazione dei servizi d'investimento.

5604

## Le controversie riguardanti accordi transattivi

### Decisioni 5454, 5688

Il Collegio, in linea con l'orientamento assunto nel corso dei primi anni di operatività, ha ribadito che non rientrano nell'ambito della propria competenza le controversie riguardanti la violazione da parte degli intermediari di accordi transattivi intercorsi con la clientela.

In particolare, l'Arbitro ha escluso la propria competenza a conoscere di una controversia in cui i ricorrenti - che avevano concluso un accordo transattivo in relazione ad un acquisto di un titolo obbligazionario - avanzavano pretese nei confronti dell'intermediario in relazione ad asseriti rimborsi aventi causa nell'accordo transattivo.



Al riguardo, il Collegio ha precisato che nella propria competenza non possono essere fatte rientrare le violazioni da parte degli intermediari di accordi transattivi anche quando questi siano destinati a comporre controversie sorte su materie rientranti nel perimetro di attività dell'Arbitro, in quanto comunque non direttamente riconducibili alla prestazione di servizi di investimento.

5688

Parimenti, l'Arbitro ha dichiarato la propria incompetenza in ordine a controversie riguardanti asseriti vizi del consenso di un accordo transattivo.

Nel caso in questione, la ricorrente contestava di essere stata indotta dall'intermediario a sottoscrivere un accordo transattivo relativo ad un acquisto obbligazionario di cui ella non era in realtà in grado di comprendere appieno il contenuto non avendo le competenze necessarie, essendo in possesso solo del titolo di studio di quinta elementare e agendo senza l'assistenza di un legale.

Il Collegio ha ritenuto che il ricorso non fosse riconducibile all'ambito della competenza dell'Arbitro, come sancita dall'art. 4, comma 1, del Regolamento ACF, posto che l'oggetto della controversia non riguardava la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che presiedono alla prestazione dei servizi di investimento da parte degli intermediari, quanto piuttosto la stipula di un accordo transattivo rispetto a cui la ricorrente contestava un vizio del consenso, né la scelta della ricorrente di sottoscrivere tale accordo era qualificabile come scelta di investimento o disinvestimento. A ben vedere, la doglianza della ricorrente andava inquadrata, quindi, nell'ambito di una vicenda governata dalle regole generali del diritto privato e non da quelle specifiche dettate dal legislatore a tutela dei rapporti di investimento.

5454

## **Le controversie riguardanti alcune peculiari fattispecie di natura bancaria**

### **Decisioni 5597, 5601, 5686, 5762**

Il Collegio, nel corso del 2022, ha avuto modo di meglio delineare i confini della propria competenza rispetto ad alcune fattispecie di natura bancaria, come tali non conoscibili dall'Arbitro in quanto non concernenti la prestazione di servizi d'investimento.

In particolare, l'Arbitro ha ritenuto estraneo all'ambito della propria competenza l'esame della condotta dell'intermediario sostanziata nella mancata rilevazione, al momento dell'incasso di un assegno circolare, del carattere apocrifo della firma di girata su di esso apposta, in quanto inadempimento relativo al servizio bancario di incasso dell'assegno.

5597

Allo stesso modo, il Collegio si è dichiarato incompetente a pronunciarsi sulla richiesta della ricorrente di ingiungere all'intermediario la consegna di due libretti di risparmio intestati al *de cuius*, trattandosi di documentazione bancaria che non afferisce alla prestazione di servizi di investimento.

5601

L'Arbitro ha, inoltre, puntualizzato che esula dalla propria competenza anche la doglianza relativa all'asserita illegittima segnalazione del nominativo del cliente alla Centrale Rischi della Banca d'Italia, costituendo anche questa una condotta non riconducibile alla violazione degli obblighi gravanti sugli intermediari nell'esercizio delle attività e dei servizi di investimento.

5686

Alle medesime conclusioni il Collegio è pervenuto con riguardo alla domanda volta ad ottenere il risarcimento del danno per il ritardo dell'intermediario nell'esecuzione della richiesta di trasferimento del saldo di conto corrente, trattandosi, anche in questo caso, di materia che attiene alla prestazione di servizi bancari.

5762

## LA LEGITTIMAZIONE ATTIVA

### La legittimazione attiva del delegato che impiega risorse proprie nell'investimento

#### Decisione 5890

Nel corso dell'anno è giunto all'esame del Collegio un ricorso avente ad oggetto un investimento in titoli obbligazionari disposto dal soggetto delegato ad operare sul conto titoli (nella fattispecie, la nonna della ricorrente), che aveva proceduto all'acquisto fornendo anche la relativa provvista mediante bonifico disposto sul conto corrente intestato alla nipote.

L'Arbitro – richiamando l'indirizzo già espresso in passato nella fattispecie di donazione diretta – ha chiarito che, in questo caso, la legittimazione ad agire spetta al solo delegato (nella fattispecie la nonna) che, avendo anche fornito la provvista impiegata per l'operazione, aveva fatto sì che l'investimento non fosse in realtà avvenuto a carico della ricorrente (nipote), ma con esborso a carico della delegata.

In sostanza, il Collegio ha affermato che in un caso siffatto ci si trova in presenza di un articolato procedimento negoziale finalizzato alla donazione da parte della nonna degli strumenti finanziari a favore della ricorrente, la quale, quindi, non poteva vantare alcuna pretesa risarcitoria, non avendo sostenuto il costo dell'investimento e non avendolo nemmeno effettuato direttamente, dal momento che anche la decisione di investire su quegli strumenti finanziari, ancorché poi attribuendone la titolarità *donandi causa* ad altro soggetto, era imputabile al donante che aveva operato pure la scelta dei titoli nella sua qualità di delegato.

5890

### Carenza di legittimazione attiva del mero cessionario del credito risarcitorio

#### Decisione 6050

Un caso peculiare giunto all'esame del Collegio è quello rappresentato da un ricorso proposto dal cessionario di un diritto di credito vantato dal cedente nei confronti dell'intermediario per il presunto danno derivante dalla tardiva esecuzione di ordini di disinvestimento.

Al riguardo, l'Arbitro, *incidenter tantum*, ha ritenuto privo di legittimazione ad agire il cessionario del credito in base all'assunto che non avendo questi acquistato gli strumenti finanziari contestati, né essendo cessionario del contratto di investimento (ma solo del più circoscritto e "preteso" credito risarcitorio), non poteva essere considerato "investitore" ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento ACF, ma solamente successore a titolo particolare nel credito risarcitorio.

6050

## LA LEGITTIMAZIONE PASSIVA

### Carenza di legittimazione passiva dell'intermediario collocatore per errori nel calcolo dei tassi di cambio di quote di OICR

#### Decisioni 5640, 5718

Nel corso dell'anno il Collegio ha esaminato alcuni ricorsi con cui l'investitore contestava all'intermediario collocatore di avere erroneamente calcolato i tassi di cambio applicati in occasione di operazioni d'investimento aventi ad oggetto quote di OICR espresse in valuta diversa dall'euro.

Ad esito del loro esame, il Collegio ha ritenuto che difettesse la legittimazione passiva dell'intermediario convenuto e che, pertanto, il ricorso fosse inammissibile, in quanto in tali fattispecie l'attività di calcolo dei tassi di cambio delle operazioni d'investimento non è riconducibile alle attività tipiche che gravano sul collocatore, bensì rientra tra i compiti del soggetto incaricato dei pagamenti (il "SIP") il quale, una volta ricevuti gli ordini dal collocatore, provvede a gestire gli stessi ponendo in essere ogni attività connessa, inclusa quella di determinazione dei tassi di cambio applicabili alle singole operazioni d'investimento.

5640  
5718

## LA RAPPRESENTANZA NEL PROCEDIMENTO ACF

### La libertà di forma della procura

#### Decisioni 5417, 5650

Nel corso dell'anno l'Arbitro, nel ribadire che il procedimento ACF è caratterizzato dalla natura sommaria e dalla semplicità delle forme, ha puntualizzato che la presentazione del ricorso tramite procuratore non necessita del rilascio di una procura speciale nelle forme dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata.

A conforto di tale impostazione, il Collegio ha richiamato l'attenzione sul fatto che il Regolamento ACF non prevede alcuna specifica formalità per il rilascio dell'incarico e, coerentemente, le istruzioni operative presenti sul sito dell'Arbitro precisano che *"la procura può essere redatta su un foglio in carta semplice, va datata e firmata dal delegante e deve contenere un espresso riferimento al mandato ricevuto per presentare un ricorso all'ACF, indicare l'intermediario verso il quale si agisce e l'oggetto del ricorso. La procura deve sempre consentire di individuare chiaramente il/i soggetto/i delegante/i, il soggetto delegato e la data di conferimento"*.

5417  
5650

## 2. L'ISTRUZIONE PROBATORIA

### IL RIPARTO DELL'ONERE PROBATORIO

#### La prova dell'inserimento dell'ordine in caso di malfunzionamenti della piattaforma di trading online

##### Decisione 5399

Il Collegio ha esaminato una fattispecie in cui il ricorrente aveva contestato che, a causa di un malfunzionamento della piattaforma di *trading online* messa a disposizione dall'intermediario, egli non aveva potuto inserire alcune disposizioni di disinvestimento di strumenti finanziari nonostante avesse effettuato reiterati tentativi di inserimento degli ordini.

Nell'occasione il Collegio ha anzitutto tenuto a ribadire che, in casi di accertati malfunzionamenti della piattaforma, l'onere della prova che essi non abbiano inciso sulla possibilità per il cliente di operare regolarmente grava sull'intermediario e ciò anche in ossequio al principio di vicinanza della prova in quanto l'intermediario è l'unico soggetto che dispone di tutti i dati relativi al funzionamento del sistema.

Sulla base di tale premessa, il Collegio ha affermato che, in casi del genere, in cui il ricorrente non è in condizione di disporre, quantomeno agevolmente, di prova della impossibilità di inserire gli ordini, spetta all'intermediario, in applicazione del richiamato principio di "vicinanza della prova", fornire elementi a confutazione delle allegazioni del ricorrente, essendo esso senz'altro nella condizione, tramite le proprie funzioni interne, di verificare agevolmente l'esistenza o meno di tracce informatiche degli ordini che il cliente assume di avere tentato di impartire.

5399

#### La prova della correttezza del giudizio di appropriatezza fondato sull'algoritmo utilizzato dal sistema informatico dell'intermediario

##### Decisione 6196

Nel corso dell'anno il Collegio si è pronunciato in merito ad una controversia riguardante, tra i vari profili di doglianza, quello dello svolgimento non corretto della valutazione di appropriatezza dell'operazione.

Rispetto a tale profilo, l'Arbitro - avendo rilevato che l'intermediario si era limitato a rivendicare la correttezza del proprio giudizio perché reso sulla base di un algoritmo che, a suo dire, teneva conto non solo delle informazioni su esperienza e conoscenza del cliente ma anche di altre informazioni (ad esempio la dimensione dell'ordine ed il titolo selezionato) - ha precisato che il richiamo all'utilizzo di tecniche automatiche per la formulazione di un giudizio non può di per sé considerarsi sufficiente a dimostrare che la valutazione sia stata correttamente resa.

L'Arbitro, in particolare, ha affermato che, come in ogni tipo di "decisione algoritmica", la questione principale che si pone è quella relativa ai criteri seguiti e ai meccanismi alla base della sua elaborazione, con la conseguenza che l'intermediario, che voglia dimostrare che la valutazione di appropriatezza svolta con una metodologia algoritmica è corretta, ha l'onere di rendere trasparente quali siano le basi concrete su cui l'algoritmo opera e che esso presenti un elevato grado di affidabilità, essendo strutturato in maniera tale da contenere, nella misura maggiore possibile, anche il rischio dei c.d. "Al bias" nell'attività di elaborazione del giudizio richiesto.

6196

## I MEZZI DI PROVA

### Utilizzabilità degli accertamenti compiuti dal CTU nel procedimento civile

#### Decisione 5210

Il Collegio, richiamando le elaborazioni giurisprudenziali in tema di prove atipiche di cui già in passato ha fatto applicazione, ha affermato l'utilizzabilità nel procedimento ACF degli accertamenti compiuti dal Consulente Tecnico d'Ufficio ("CTU") in un procedimento civile.

Nella pronuncia suindicata, il Collegio - chiamato ad esaminare un ricorso con cui si contestava la non corretta gestione di un fondo comune di investimento immobiliare da parte di una SGR - ha ritenuto idonei a corroborare le proprie conclusioni circa il rigetto delle domande articolate dal ricorrente, gli esiti di una consulenza tecnica di ufficio svolta nell'ambito di un giudizio civile tra il medesimo intermediario e altri quotisti che avevano sollevato analoghe contestazioni sull'attività gestoria.

L'Arbitro, nel richiamare alcune decisioni della Suprema Corte di Cassazione in tema di consulenze tecniche d'ufficio (Cass. 20 gennaio 2015, n. 840; Cass. 16 giugno 2016, n. 12508), ha sottolineato come anche nel processo civile il giudice, ai fini della soluzione della controversia, possa fondare il proprio convincimento su elementi di prova raccolti in un altro giudizio, ove pure intercorso tra parti parzialmente diverse, ma vertente sugli stessi fatti.

5210

### Il disconoscimento delle registrazioni vocali del terzo estraneo al procedimento

#### Decisione 6148

Nel confermare il proprio orientamento circa la valenza probatoria delle registrazioni vocali qualora colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità in modo circostanziato ed esplicito, l'Arbitro ha precisato che tale principio vale anche nel caso in cui la conversazione risulti avvenuta con un soggetto che, non essendo parte del procedimento, non può espressamente disconoscerla.

In particolare, l'Arbitro ha osservato che nel caso in cui la conversazione (oggetto di registrazione) prodotta in atti risulti intervenuta con un dipendente

dell'intermediario (estraneo al procedimento), questo - qualora voglia inficiarne l'utilizzabilità - può comunque acquisire dal soggetto per esso operante una dichiarazione avente ad oggetto il disconoscimento della stessa o, almeno, le sue considerazioni sullo svolgimento dei fatti e del rapporto in essere con il cliente e produrle agli atti, così da offrire una dichiarazione scritta del dipendente recante la propria versione dell'accaduto e arricchire il quadro degli elementi a disposizione del Collegio per esprimere la propria decisione.

6148

---

## **Limiti alla produzione di nuove prove nel corso del contraddittorio**

### **Decisione 5392**

L'esame di alcuni ricorsi ha rappresentato per il Collegio l'occasione per meglio precisare i limiti entro cui le parti possono produrre nuove prove senza incorrere in preclusioni istruttorie.

In particolare, l'Arbitro, in un caso specifico in cui il ricorrente aveva prodotto prove documentali (*screenshot* di messaggistica *WhatsApp* e trascrizione di conversazioni) solo in sede di deduzioni integrative, ha ritenuto che tali produzioni potessero considerarsi regolari e non tardive dal momento che il Regolamento ACF non pone alcuna preclusione o decadenza alla produzione di materiale probatorio, la quale trova un limite implicito solo nella misura in cui la tempistica del deposito di determinati elementi di prova dovesse pregiudicare il diritto di difesa della controparte. Ciò che non risultava essersi verificato nel caso di specie in cui l'intermediario aveva preso posizione sulla produzione documentale del ricorrente in sede di repliche finali.

5392

---

# 3. I CONFINI DEL POTERE COGNITIVO DELL'ACF

## Principio del *ne bis in idem*

### Decisioni 6008, 6009, 6169, 6207

Nel corso dell'anno il Collegio ha analizzato alcuni ricorsi presentati nella vigenza del Regolamento ACF precedente alle modifiche dell'ottobre 2021, che ancora non prevedeva un'espressa ipotesi di irricevibilità nel caso di presentazione di un ricorso sui medesimi fatti già oggetto di un precedente procedimento.

Nell'esaminare tali ricorsi il Collegio ha confermato l'applicabilità anche a tali fattispecie del principio del *ne bis in idem*, che non consente di sottoporre all'Arbitro due volte la medesima questione.

In particolare, pronunciandosi su due ricorsi di contenuto largamente sovrapponibile presentati dallo stesso ricorrente nei confronti del medesimo intermediario, in tempi diversi ma senza che sul primo fosse stata già assunta una decisione, il Collegio ha affermato che l'esame del secondo ricorso era ad esso precluso in ossequio al principio del *ne bis in idem*.

Nell'occasione, il Collegio, facendo anche applicazione del principio elaborato dalla giurisprudenza che esclude l'ammissibilità del frazionamento delle domande laddove il creditore non abbia un interesse oggettivamente apprezzabile alla proposizione separata di azioni relative a crediti riferibili al medesimo rapporto di durata, ha concluso che non potevano essere oggetto di valutazione da parte del Collegio neppure le ulteriori doglianze oggetto del secondo ricorso, in quanto deducibili sin dal primo.

L'Arbitro ha, invece, escluso che potesse integrare violazione del principio del *ne bis in idem* la presentazione di un ricorso che era stato preceduto da una decisione in cui il Collegio si era limitato a dichiarare la propria incompetenza per valore, senza assumere una pronuncia di merito.

In un altro caso, il Collegio ha ritenuto possibile la contestuale presentazione da parte del medesimo ricorrente di due ricorsi finalizzati entrambi ad ottenere il risarcimento dei danni derivanti dal medesimo rapporto di investimento, ma presentati nei confronti di due soggetti diversi (nello specifico, l'intermediario collocatore delle quote di un fondo immobiliare e il gestore del fondo stesso) in quanto i due soggetti convenuti erano titolari di una posizione giuridica autonoma nella quale confluivano obblighi differenti che potevano dare luogo a distinti profili di responsabilità.

---

6009

---

6008  
6009

---

6207

---

6169

## 4. LE QUESTIONI DI MERITO

### LE QUESTIONI PRELIMINARI DI MERITO: LA PRESCRIZIONE

#### Gli atti idonei ad interrompere la prescrizione

##### Decisioni 5253, 5544, 6059

Anche nel corso del 2022, il Collegio ha avuto modo di esaminare ricorsi in cui è stata sollevata dall'intermediario l'eccezione di prescrizione delle pretese fatte valere dai ricorrenti ed ha colto l'occasione per fornire ulteriori precisazioni sui requisiti di validità degli atti interruttivi della prescrizione

Nel solco dell'ormai consolidato orientamento secondo cui un atto, per avere efficacia interruttiva della prescrizione, deve contenere, oltre alla chiara indicazione del soggetto obbligato (elemento soggettivo), anche l'esplicitazione di una pretesa e l'intimazione di adempimento (elemento oggettivo), il Collegio ha affrontato il tema della valenza interruttiva della costituzione di parte civile nel processo penale.

In particolare, non è stata ritenuta idonea ad interrompere il decorso del termine di prescrizione la costituzione del ricorrente quale parte civile nei giudizi avviati nei confronti di esponenti aziendali dell'intermediario per il reato di false comunicazioni sociali. Il Collegio ha osservato che in tali casi il risarcimento del danno chiesto nell'ambito dei predetti giudizi si riferisce a condotte poste in essere dall'intermediario, tramite i propri esponenti, in qualità di emittente e, pertanto, presenta un elemento oggettivo diverso rispetto al diritto fatto valere dal medesimo ricorrente dinanzi all'Arbitro, il quale è correlato, invece, a ipotesi di violazioni della disciplina dei servizi di investimento.

**5253**  
**5544**

Ancora in tema di atti interruttivi della prescrizione, il Collegio, facendo propria la posizione espressa dalla Corte di Cassazione in particolare nell'ordinanza n. 31065/2019, Sez. III Civ., ha affermato che la circostanza che la costituzione in mora non provenga dal creditore personalmente, ma da un soggetto che abbia agito nella dichiarata qualità di rappresentante o mandatario del titolare del diritto in forza di un potere genericamente o specificamente abilitante, ancorché conferito senza formalità, non toglie all'atto la sua idoneità interruttiva, dal momento che la procura per il compimento di un atto giuridico non negoziale (qual è l'atto di costituzione in mora) può essere conferita anche verbalmente e la prova di tale conferimento può essere validamente fornita anche tramite presunzioni.

**6059**



## Compatibilità tra proposta transattiva ed eccezione di prescrizione

### Decisione 5813

L'Arbitro è stato, poi, chiamato a pronunciarsi sul fatto se la formulazione di una proposta transattiva da parte dell'intermediario possa essere considerata un comportamento significativo della sua volontà di non avvalersi della prescrizione.

La questione è stata esaminata nell'ambito di un procedimento in cui l'intermediario, nelle proprie deduzioni difensive, aveva avanzato una proposta transattiva e al contempo eccepito, per il caso di mancato raggiungimento di un accordo, la prescrizione dell'azione intentata dal ricorrente. In tale contesto, il Collegio - richiamando l'orientamento della Corte di Cassazione (Sentenza n. 16379 del 14 luglio 2009) secondo cui la rinuncia alla prescrizione per effetto di un atto incompatibile con la volontà di avvalersene può derivare anche da una proposta transattiva, ma solo qualora quest'ultima venga formulata in circostanze e con modalità tali da implicare l'ammissione del diritto di controparte - ha escluso che le predette caratteristiche ricorressero nel caso esaminato in cui l'intermediario aveva, invece, espressamente precisato che la proposta non implicava alcun riconoscimento di responsabilità, avendo come unico scopo quello di giungere ad una bonaria soluzione della vertenza in considerazione del ruolo sociale ed economico da esso rivestito.

5813

## LA CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA

### Gli obblighi dell'intermediario nell'attribuzione della qualifica di "cliente professionale"

#### Decisione 6217

Negli anni passati l'Arbitro si è pronunciato nel senso di ritenere che, in caso di richiesta da parte di un cliente al dettaglio di essere classificato quale cliente professionale, l'intermediario ha l'obbligo di procedere ad una puntuale verifica del possesso da parte del richiedente di almeno due dei tre requisiti previsti dall'Allegato 3 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 (ora Allegato 3 del Regolamento Intermediari n. 20307/2108) ossia: *i)* aver effettuato operazioni di dimensioni significative sul mercato con una frequenza media di dieci operazioni a trimestre per i quattro trimestri precedenti la richiesta; *ii)* essere titolare di un portafoglio di strumenti finanziari, inclusi i depositi in contante, di valore superiore ad euro cinquecentomila; *iii)* lavorare o aver lavorato nel settore finanziario per almeno un anno in una posizione professionale che presupponga la conoscenza delle operazioni o dei servizi previsti.

In continuità con tale impostazione, il Collegio ha ritenuto non corretto il comportamento di un intermediario che aveva classificato come professionali clienti che chiaramente non possedevano almeno due di detti requisiti e che, ancora prima, avevano presentato una richiesta del tutto inidonea a giustificare tale qualificazione in quanto, non recando neppure l'indicazione di quali fossero i requisiti asseritamente posseduti, non esplicitava in alcun modo gli elementi di cui l'intermediario era tenuto a controllare la sussistenza prima di procedere con l'attribuzione della relativa qualifica.

6217

## Il “profilo evoluto” ai fini della classificazione della clientela

### Decisioni 5526, 5527

L'esame di due ricorsi relativi alla sottoscrizione, da parte di investitori al dettaglio, di un'obbligazione riservata ad investitori professionali, ha offerto l'occasione all'Arbitro per affermare che la circostanza che clienti classificati come *retail* presentino un profilo evoluto non riveste valenza esimente della responsabilità dell'intermediario per avere loro consentito di investire in prodotti destinati ad investitori professionali. Infatti, il fine a cui mira la disciplina relativa alla classificazione della clientela è proprio quello di impedire che investitori al dettaglio, anche e per quanto esperti, possano acquistare prodotti finanziari ritenuti a priori non in linea con il loro profilo.

5526  
5527

## GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE ATTIVA

Nel corso del 2022, il Collegio ha avuto modo di affrontare il tema del corretto adempimento degli obblighi informativi con specifico riguardo ad operazioni aventi ad oggetto prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati (“PRIIPs”), nonché con riferimento ad ulteriori fattispecie inquadrabili nella cornice normativa e regolamentare della MiFID II.

Di seguito si riportano alcune di queste pronunce in cui il Collegio ha ritenuto utile puntualizzare alcuni aspetti relativi al diligente disimpegno, da parte degli intermediari, degli obblighi informativi.

### Gli obblighi informativi nella distribuzione dei prodotti d'investimento assicurativi multi-opzione

#### Decisioni 5648, 5759, 5771

In caso di sottoscrizione di un prodotto finanziario-assicurativo, è orientamento del Collegio quello di ritenere correttamente assolti gli obblighi di informazione preventiva mediante la consegna del KID.

Nel solco di tale orientamento, il Collegio ha voluto chiarire quali sono le modalità con cui l'intermediario è chiamato ad effettuare la consegna del KID con particolare riferimento ai prodotti di investimento assicurativo c.d. “multi-opzione”, vale a dire quei prodotti che offrono al cliente la possibilità di scegliere di allocare il premio in diverse opzioni di investimento.

In tale contesto, il Collegio ha, anzitutto, rilevato come il legislatore europeo (art. 10 del Regolamento Delegato n. 653/2017/UE) abbia affrontato il tema della redazione dei documenti contenenti le informazioni chiave in caso di PRIIPs multi-opzione, consentendo agli emittenti di redigere, stante le difficoltà di redazione prima della concreta scelta di allocazione del risparmio, tanti KID quante sono le opzioni disponibili.

Sulla base di tali premesse, l'Arbitro ha stigmatizzato il comportamento dell'intermediario che si era limitato a produrre il solo documento chiave “base” in cui veniva

specificato che l'indicatore di rischio e di rendimento sarebbe variato in funzione dell'opzione di investimento prescelta e quindi sostanzialmente senza informare il ricorrente sul grado di rischio effettivo del prodotto che andava sottoscrivendo.

5759

Avuto riguardo alla disciplina di riferimento (articoli 10-15 del citato Regolamento Delegato) l'Arbitro ha affermato che in questi casi l'intermediario deve consegnare al cliente tanti KID quante sono le opzioni di investimento sottostanti oppure consegnare un unico KID generico, contenente una descrizione generale del prodotto, ma recante anche uno specifico rinvio a documentazione contrattuale aggiuntiva e, soprattutto, a una serie di allegati tecnici contenenti informazioni specifiche in merito a rischi, *performance* e costi relativi ai sottostanti.

5648

5771

## La consegna del KID in modalità diverse da quella cartacea

### Decisioni 5104, 5705, 5759

Sempre in merito agli obblighi informativi dettati dal Regolamento PRIIPs, l'Arbitro ha rilevato come la normativa di settore, nel disciplinare le modalità di redazione e di consegna del KID, prevede che: a) il documento recante le informazioni chiave deve essere consegnato in tempo utile prima che l'investitore sia vincolato da qualsiasi contratto o offerta relativa al PRIIP; b) in alternativa al "supporto cartaceo", il KID può essere consegnato su "supporto durevole non cartaceo" oppure "tramite un sito internet"; c) la consegna mediante "supporto durevole non cartaceo" può essere effettuata solo se l'uso di tale supporto risulta adatto al contesto in cui si svolge il rapporto tra l'intermediario e l'investitore e a quest'ultimo sia stata data l'opportunità di scegliere tra informazioni fornite su carta e su altro supporto durevole e abbia scelto il supporto durevole in modo consapevole; d) per "supporto durevole" deve intendersi uno strumento che permetta la conservazione delle informazioni in modo da poter essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato e che garantisca la riproduzione senza modifiche delle informazioni conservate; e) la consegna "tramite sito internet" richiede che siano comunicati all'investitore elettronicamente, per iscritto, l'indirizzo del sito internet e il punto del sito in cui si può avere accesso al KID che deve risultare accessibile, scaricabile e memorizzabile su un supporto durevole, per tutto il tempo in cui l'investitore può avere necessità di accedervi.

Fatte queste premesse, l'Arbitro ha ritenuto non adeguatamente provato l'adempimento degli obblighi informativi da parte di un intermediario che - allegando, senza peraltro compiutamente provare, che la presa visione del KID era avvenuta tramite il proprio sito internet attraverso una procedura "bloccante" - non aveva comunque dimostrato che la procedura informatica utilizzata consentisse al cliente di recuperare il KID in ogni momento, in modo da consentirgli di accedere anche successivamente alle informazioni ivi contenute come se avesse avuto a disposizione una copia cartacea.

5705

In altri termini, nel caso in cui la modalità di adempimento dell'obbligo di consegna alternativa a quella cartacea sia quella della messa a disposizione sul sito internet, l'intermediario è tenuto a dimostrare la ricorrenza di tutti i presupposti previsti dalla disciplina di settore e che il KID sia effettivamente consultabile sul proprio sito web.

5759

Nell'ambito della trattazione di una diversa controversia, il Collegio ha altresì precisato che la circostanza che il cliente abbia acconsentito espressamente a ricevere le informazioni sul prodotto, e segnatamente il KID, in formato non cartaceo non esime l'intermediario dall'onere di provare le modalità con cui l'informazione è stata messa a disposizione del cliente in formato, appunto, non cartaceo e neppure dall'onere di dare contezza del contenuto concreto delle informazioni rese.

5104

## **Gli obblighi di informazione nelle operazioni in valuta estera**

### **Decisione 6069**

Con particolare riguardo alla negoziazione di titoli in valuta estera, l'Arbitro ha avuto modo di puntualizzare che la scheda informativa che, pur indicando che lo strumento è un'obbligazione estera ordinaria strutturata con divisa di emissione diversa dall'euro (nel caso di specie in dollari USA), non illustri il particolare rischio legato alla variazione del cambio cui si andrebbe incontro sottoscrivendo lo strumento finanziario, non è conforme all'art. 48, comma 1, del Regolamento Delegato n. 565/2017/UE (attuativo della Dir. MiFID II), ai sensi del quale *"le imprese di investimento forniscono ai clienti o potenziali clienti, in tempo utile prima di prestare loro i servizi di investimento o servizi accessori, una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari [...] Tale descrizione spiega le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato [...] e i rischi propri a tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate"*.

6069

## **Gli obblighi informativi su costi e oneri**

### **Decisione 5927**

Altra vicenda trattata dal Collegio ha riguardato la carente informativa sulle modalità attraverso cui erano stati conteggiati gli oneri fiscali relativi a titoli obbligazionari disinvestiti, nel gennaio 2021, in un'unica soluzione. In particolare, veniva contestato all'intermediario di non avere inserito, nel documento di sintesi dell'operazione di disinvestimento, indicazioni dettagliate sui criteri di calcolo degli interessi, dell'imposta sul *capital gain* e del prezzo medio di carico.

L'esame del ricorso ha offerto l'occasione al Collegio per precisare che l'art. 50 del Regolamento Delegato n. 565/2017/UE dispone che gli intermediari sono tenuti a fornire dettagliate informazioni sulle operazioni d'investimento, non solo *ex ante*, ma anche *ex post*, indicando *"tutti i costi e gli oneri connessi"*, compresi gli oneri fiscali, e che l'art. 44, comma 1, del medesimo Regolamento stabilisce che le informazioni indirizzate ai clienti devono essere *"presentate in modo da risultare con ogni probabilità comprensibili per il componente medio del gruppo al quale sono dirette o dal quale saranno probabilmente ricevute"*.

Alla luce di tale premessa, il Collegio ha ritenuto contrario al dovere di agire con la diligenza richiesta il comportamento dell'intermediario che non aveva fornito al cliente informazioni disaggregate, chiare e comprensibili relative agli oneri fiscali applicati e al prezzo medio di carico dei titoli acquistati, bensì solo dati aggregati che, nel caso specifico, non risultavano di agevole comprensione per un cliente al dettaglio avente il profilo del ricorrente.

5927

# GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE PASSIVA E LA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA

## La profilatura della clientela

### Decisione 6103

Nel corso dell'anno sono state sottoposte al vaglio dell'Arbitro numerose controversie in cui è stata eccepita la non correttezza dell'attività di raccolta dalla clientela delle informazioni funzionali allo svolgimento delle verifiche di appropriatezza e adeguatezza (la c.d. "profilatura").

In tale ambito, l'Arbitro, ha esaminato un caso peculiare riguardante la doglianza di un ricorrente che contestava all'intermediario di avergli imposto un "blocco operativo" di trenta giorni in seguito ad una modifica del questionario MiFID effettuata dal ricorrente medesimo da cui era derivato un innalzamento del suo profilo di rischio.

In proposito, il Collegio ha osservato che dal tenore dei paragrafi 56 e 57 degli orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della MiFID II, adottati dall'ESMA nel novembre 2018, non possa evincersi, *sic et simpliciter*, che la condotta suggerita dall'ESMA sia quella di inibire temporaneamente l'attività dei clienti, quanto piuttosto quella di introdurre controlli finalizzati ad accertare se la riprofilatura sia di natura opportunistica e ad informare in modo chiaro il cliente delle conseguenze dell'attribuzione di un profilo maggiormente rischioso, ferma restando la possibilità per l'intermediario di introdurre presidi più stringenti a condizione che essi siano previamente condivisi con i clienti e non si traducano in una compressione dei loro diritti.

Sulle base di tali premesse, l'Arbitro ha quindi ritenuto che, siccome nel caso esaminato né il contratto quadro, né quello di consulenza, né i questionari davano conto del fatto che, in caso di aggiornamento della profilatura prima della scadenza, l'operatività sarebbe stata sospesa per trenta giorni, la decisione dell'intermediario di procedere in tal senso dovesse considerarsi sproporzionata, oltre che priva del necessario supporto normativo e procedurale.

6103

## La verifica di adeguatezza

### Decisioni 5062, 5326, 5398, 5580, 5608, 5643, 5759

Nel 2022, il Collegio è tornato nuovamente ad occuparsi del tema dell'adeguatezza degli investimenti con riguardo, in particolare, alle peculiarità della disciplina introdotta con il recepimento della MiFID II. Ciò ha rappresentato l'occasione per elaborare ulteriori chiarimenti in proposito.

In due casi in cui il ricorso era stato proposto da persone giuridiche (una società cooperativa e un'associazione con scopo mutualistico e previdenziale) cui era stata proposta come adeguata la sottoscrizione di polizze *unit linked*, l'Arbitro ha affermato che l'investimento in polizze vita, seppure a connotazione finanziaria, deve considerarsi sempre non adeguato per gli enti (vale a dire per sog-

getti giuridici non ascrivibili al genere delle persone fisiche), siano essi dotati o meno di personalità giuridica.

Infatti, poiché la caratteristica che qualifica tali prodotti finanziari è quella di assolvere pur sempre una finalità anche di assicurazione per il sottoscrittore (ossia l'assicurato) e segnatamente una finalità che non è solo quella di potere ottenere un capitale alla scadenza pattuita ma anche, nel caso del verificarsi dell'evento morte nel corso del rapporto, di ottenere la devoluzione del capitale ai soggetti designati in contratto, secondo l'Arbitro, questa funzione assicurativa viene inevitabilmente meno nel caso di polizza in cui il soggetto contraente e assicurato sia una persona giuridica che, per definizione, non è esposta al rischio morte.

L'indicazione del soggetto il cui rischio morte è coperto dalla polizza nella persona del legale rappresentante della cooperativa (Decisione 5062) oppure del segretario dell'associazione (Decisione 5398) finisce per realizzare un uso improprio dello strumento (facendo gravitare la struttura del prodotto verso la tipologia dell'assicurazione sulla vita di un terzo) che, in definitiva, rappresenta per gli enti solo un modo di immobilizzare per un certo tempo (quello del contratto) il capitale investito, senza alcuna funzione di copertura del rischio demografico.

**5062**  
**5398**

---

L'Arbitro si è poi espresso sulle modalità di svolgimento della valutazione di adeguatezza in un caso in cui nel documento con cui l'intermediario aveva comunicato il profilo di investitore alla cliente, le polizze *unit linked* oggetto di controversia erano comprese tra gli investimenti congrui al profilo a questa attribuito.

In proposito, il Collegio ha sottolineato che la circostanza che determinate tipologie di prodotti risultassero già preventivamente comprese tra i possibili investimenti ritenuti coerenti con il profilo della cliente non era sufficiente a far ritenere dimostrata l'osservanza delle regole in tema di adeguatezza, posto che la valutazione di adeguatezza di un prodotto non può essere condotta in via generale ma deve essere effettuata in concreto e ciò, soprattutto, nel caso relativo a polizze c.d. "multi-opzione" in cui va verificato se i fondi sottostanti prescelti possono considerarsi in linea con le risultanze dei questionari di profilatura.

**5759**

---

Inoltre, l'Arbitro ha avuto modo di ribadire che l'intermediario è tenuto all'osservanza delle regole in materia di profilatura e di valutazione di adeguatezza anche nel caso di sottoscrizione di un contratto derivato con funzione di copertura di un finanziamento sottostante, in quanto la circostanza che la sottoscrizione del contratto derivato presenti un collegamento stretto con l'operazione di finanziamento, tanto da potersi configurare come un'unica operazione economica, non toglie che la conclusione dei singoli contratti in cui l'operazione si articola resti soggetta alla disciplina propria di ciascuno e, pertanto, non consente di disapplicare, per la conclusione del derivato, gli obblighi a cui l'intermediario è tenuto in ragione della natura del prodotto.

**5608**

---

L'Arbitro è poi tornato ad esprimersi in merito alle ipotesi di "switch" (vale a dire le operazioni di sostituzione di un prodotto finanziario con un altro) nell'ambito del servizio di consulenza e di gestione di portafoglio, per le quali la disciplina introdotta dalla MiFID II ha previsto specifici e ulteriori obblighi in tema di adeguatezza che gli intermediari sono tenuti ad adempiere, quali la raccolta di in-

formazioni sugli investimenti esistenti del cliente e sui nuovi investimenti raccomandati, e lo svolgimento di un'analisi dei costi e dei benefici del cambiamento idonea a dimostrare che i benefici sono maggiori dei relativi costi.

Il Collegio, con riferimento al caso di un ricorrente che, su raccomandazione dell'intermediario aveva proceduto ad effettuare taluni disinvestimenti, ha censurato la condotta dell'intermediario che, disattendendo i più stringenti requisiti prescritti per tale tipologia di operazioni dalla Direttiva MiFID II, non aveva chiarito nel *report* di consulenza perché i benefici conseguibili con la nuova allocazione avrebbero sopravanzato i costi collegati al disinvestimento e, soprattutto, non aveva esplicitato le ragioni per le quali era pervenuto ad una valutazione di adeguatezza della nuova composizione del portafoglio rispetto al profilo conservativo del cliente, atteso che la riallocazione delle somme rivenienti dalla liquidazione di BTP era avvenuta su prodotti a rischio alto e medio, sicuramente superiore a quello dei titoli di Stato.

**5326**

---

Nel solco dell'orientamento già invalso nel 2021, secondo cui non può ritenersi coerente con il quadro normativo derivante dalla Direttiva MiFID II - e in particolare con l'art. 54 del Regolamento Delegato 565/2017/UE - la condotta dell'intermediario che si limiti a definire le operazioni come adeguate al profilo del cliente senza fornire alcuna spiegazione in merito, il Collegio ha ritenuto priva di valore probatorio una dichiarazione standardizzata in cui veniva genericamente attestata l'adeguatezza dell'operazione "*per tipologia, oggetto, frequenza e dimensione*", senza fare alcun riferimento alle caratteristiche personali del ricorrente, né alle caratteristiche del prodotto consigliato e alle diverse informazioni propedeutiche alla valutazione di adeguatezza, quali conoscenze ed esperienze, obiettivi di investimento e situazione finanziaria del cliente.

Nella medesima pronuncia, l'Arbitro ha, altresì, precisato che, come puntualizzato negli Orientamenti ESMA sugli obblighi di *governance* dei prodotti ai sensi della MiFID II, situazioni in cui i prodotti siano venduti al di fuori del mercato di riferimento positivo dovrebbero essere giustificate da fatti specifici del caso e il motivo dello scostamento dal *target market* positivo dovrebbe essere documentato in modo chiaro e indicato nella relazione sull'adeguatezza.

**5643**

---

Allo stesso modo, l'Arbitro ha ritenuto non coerente con il quadro normativo dettato dalla MiFID II - e, in particolare, dall'art. 54 del Regolamento delegato 565/2017/UE (che al paragrafo 12 prevede specifici obblighi in ordine alla redazione di una relazione di consulenza da consegnare al cliente) - un verbale di consulenza in cui non erano state evidenziate le specifiche caratteristiche del cliente prese in considerazione e in cui non risultava presente, neppure in forma sintetica, alcun riferimento alla verifica di adeguatezza rispetto alla capacità del cliente (nel caso di specie titolare solo di una pensione di modesta entità) di sostenere le perdite eventualmente derivanti dall'investimento effettuato.

**5580**

---



# I SINGOLI SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO

## La consulenza in materia di investimenti

### Decisione 5418

L'Arbitro ha esaminato un caso in cui il ricorrente lamentava la non corretta indicazione del valore di liquidazione di quote di un fondo, comunicato nell'ambito di una raccomandazione al disinvestimento. In particolare, il ricorrente sosteneva che, ove correttamente informato sull'effettivo valore di mercato dello strumento finanziario (rivelatosi inferiore a seguito della liquidazione), egli non avrebbe disposto la vendita in quel momento, ma avrebbe atteso eventuali rialzi.

Nell'ambito di tale controversia, il Collegio ha stabilito che in presenza di una consulenza al disinvestimento, l'individuazione del valore conseguibile - pur con la doverosa avvertenza che la sua realizzazione non è garantita, dipendendo dal valore di mercato degli strumenti nel giorno di esecuzione - rappresenta un elemento che ha una valenza suggestiva per il cliente, il quale può essere rafforzato nel suo proponimento di disinvestire proprio dall'indicazione del risultato che gli viene rappresentato come quello che è ragionevolmente presumibile egli possa conseguire.

Ciò stante, l'Arbitro ha affermato che in tali casi detto valore deve essere indicato nella misura più precisa possibile, vale a dire attraverso l'indicazione dell'ultimo valore effettivamente disponibile e cronologicamente più vicino alla data in cui la raccomandazione al disinvestimento viene resa.

5418

## La gestione individuale di portafogli

### Decisioni 5279, 5285, 5511

Nel corso dell'anno, l'Arbitro ha affrontato la questione della sorte del mandato di gestione individuale di portafogli in caso morte di uno dei cointestatari nell'ambito di una controversia in cui i ricorrenti contestavano all'intermediario di non aver bloccato l'operatività relativa alla quota di spettanza del *de cuius* - quota che era quindi caduta in successione - con conseguente presunto danno derivante dall'illegittimo addebito delle relative commissioni di gestione.

Più in dettaglio, i ricorrenti contestavano all'intermediario convenuto di non avere sospeso, al momento della morte del *de cuius*, l'operatività sulla quota della gestione appartenuta a quest'ultimo e ciò in violazione, in particolare, dell'art. 1722, comma 1, n. 4, c.c., secondo cui la morte del mandante estingue il mandato. A giudizio dei ricorrenti, in applicazione di tale disposizione, il decesso di uno dei cointestatari avrebbe dovuto comportare la revoca automatica di tutti i mandati di gestione a lui intestati.

Nell'occasione il Collegio ha rilevato che laddove il mandato conferito all'intermediario presenti tutti gli elementi distintivi del mandato collettivo come definito dall'art. 1726 c.c. (pluralità dei mandanti, unicità dell'atto di conferimento e interesse di tutti i mandanti nell'affare comune), esso non si estingue - neppure per quota parte - in seguito alla morte di uno dei cointestatari poiché in questo caso non opera la regola generale di cui all'art. 1722 c.c. richiamata dai ricorrenti, bensì il principio in base al quale nel mandato collettivo la revoca di uno dei mandanti non estingue il mandato, salvo giusta causa.

5511



Nel corso dell'anno, il Collegio è poi tornato sul tema, già affrontato in passato, concernente la ragionevolezza dei tempi con cui l'intermediario è chiamato a dare esecuzione alle disposizioni di modifica delle linee di gestione o di chiusura delle stesse precisando che, in assenza di una previsione contrattuale che stabilisca uno specifico termine, l'analisi sulla ragionevolezza del tempo impiegato va compiuta alla luce delle circostanze che connotano la fattispecie concreta.

Sulla scorta di tale assunto, il Collegio, con riferimento a due casi in cui la richiesta di modifica o di chiusura della gestione si inseriva in un processo complesso che implicava lo svolgimento di apposite verifiche, in quanto riguardava tre diverse linee e la gestione e gli strumenti finanziari che la componevano erano oggetto di pegno, ha ritenuto di per sé non irragionevole - e comunque non considerabile come un'attività di esecuzione del contratto contraria a buona fede - l'esecuzione dei predetti ordini nel termine di dieci/tredici giorni.

**5279**

**5285**

## **I servizi di investimento c.d. esecutivi**

**Decisioni 5029, 5202, 5267, 5287, 5289, 5498, 5500, 5645, 5765, 5766, 5776, 5882, 6008, 6009, 6010, 6110**

Anche nel corso del 2022 sono stati numerosi i ricorsi che hanno portato all'attenzione del Collegio il tema della corretta esecuzione, da parte dell'intermediario, dell'ordine impartito dal cliente.

Un caso ha riguardato una disposizione di disinvestimento di talune obbligazioni impartita tramite modulo d'ordine sottoscritto dagli investitori telematicamente, dietro proposta del consulente finanziario, e sul quale era riportata una quotazione del titolo che faceva presumere un determinato realizzo. In relazione a tale operazione, i ricorrenti contestavano all'intermediario di avere eseguito l'ordine senza tener conto che dopo il suo inserimento le quotazioni del titolo erano drasticamente crollate a seguito di alcune notizie diffuse dall'emittente e senza, dunque, previamente accertarsi che i clienti volessero ugualmente vendere i titoli realizzando un valore inferiore rispetto a quello preventivato.

Nell'occasione il Collegio - avendo ritenuto fatto non controverso che l'operazione di vendita era stata effettuata all'esito di una particolare procedura che demandava al consulente finanziario la creazione dell'ordine e il suo inoltro al mercato successivamente alla sottoscrizione del cliente - ha affermato che dinanzi ad accadimenti inaspettati e imprevedibili che hanno come effetto quello di determinare una rilevantissima modifica della quotazione dello strumento finanziario, il consulente che è chiamato ad eseguire un ordine impartito dal cliente sulla premessa di una determinata e ben diversa quotazione, è obbligato non solo *i)* in ossequio a quanto disposto dall'art. 1710, comma 2, c.c. a rendere note al cliente le circostanze sopravvenute che possono determinare la revoca o la modifica del mandato, ma anche, *ii)* ai sensi dell'art. 1711, comma 2, c.c., ad astenersi dal darvi esecuzione quando circostanze ignote al mandante e che non possano essergli tempestivamente comunicate facciano ragionevolmente presumere che questi avrebbe approvato una condotta difforme dalle istruzioni impartite.

**5289**

Sulla scorta delle medesime considerazioni, il Collegio ha reputato in contrasto con il principio generale di cui all'art. 1710, comma 2, c.c. anche la condotta di un intermediario che aveva dato esecuzione ad un ordine di acquisto impartito "al prezzo di mercato" senza preventivamente informare il cliente del fatto che, a seguito di un aumento di prezzo verificatosi dopo l'inserimento del medesimo ordine, l'operazione, ove eseguita per la quantità indicata, avrebbe comportato un esborso superiore alla provvista presente sul conto.

**6008**  
**6009**

---

In un altro caso, l'Arbitro ha ritenuto non corretta la condotta dell'intermediario che aveva omesso di informare il cliente del fatto che il negoziatore, di cui l'intermediario si avvaleva per operare su un mercato regolamentato estero, aveva ritenuto di non poter eseguire l'ordine di vendita impartito dal cliente per la quantità richiesta.

**6110**

---

Ad avviso dell'Arbitro, la circostanza che (nel primo caso) l'esecuzione dell'ordine di acquisto avrebbe determinato un'esposizione debitoria del cliente verso l'intermediario e il fatto che (nel secondo caso) il negoziatore non intendesse eseguire l'ordine per l'intero quantitativo rappresentavano "circostanze sopravvenute" che, ove tempestivamente comunicate al cliente, avrebbero potuto determinare la revoca degli ordini o la loro modifica.

Costituisce principio già espresso dal Collegio negli anni precedenti quello per cui l'intermediario che offre i servizi di esecuzione di ordini tramite la propria piattaforma di *trading online* deve ragionevolmente implementare il proprio sistema informatico in modo da essere in grado di segnalare, all'atto dell'inserimento dell'ordine da parte del cliente, se questo sia stato impartito in maniera conforme ai parametri in concreto richiesti dal mercato per la sua accettazione, prima ancora che per la sua esecuzione.

In continuità con tale orientamento, l'Arbitro ha reputato che la mancata segnalazione ad un cliente del fatto che i parametri utilizzati (segnatamente la modalità *multiday*) non erano adeguati all'operazione di acquisto di determinati titoli nella fase del collocamento, e che dunque non consentivano l'accettazione dell'ordine, rappresentasse una carenza del sistema informatico tale da integrare una violazione dell'obbligo di diligenza nella prestazione del servizio offerto.

**6010**

---

Sempre in caso di operatività disposta attraverso la piattaforma di *trading online*, il Collegio - nell'esaminare una fattispecie relativa ad ordini di vendita condizionati (*stop loss* e *take profit*) - ha affermato che l'intermediario è tenuto a verificare la regolarità dell'ordine impartito ma non anche a modificare le condizioni apposte dall'investitore ove si verificano eventi, quali ad esempio operazioni societarie dell'emittente, che determinino modifiche delle posizioni in portafoglio.

Nella fattispecie, è stata esclusa la responsabilità dell'intermediario in un caso in cui il ricorrente, che aveva immesso sulla piattaforma due ordini condizionati di vendita di azioni eseguiti alcuni giorni dopo, ha contestato il mancato aggiornamento sulla piattaforma dei prezzi di carico dei titoli, dovuto al frazionamento azionario disposto dall'emittente lo stesso giorno in cui avevano avuto esecuzione gli ordini al verificarsi delle condizioni impostate.

**5202**

---

Sempre con riferimento alla non corretta esecuzione di ordini condizionati, il

Collegio ha esaminato un ricorso con cui l'investitore rappresentava di aver impostato un ordine condizionato di vendita con uno *stop loss* ad un determinato prezzo limite, la cui esecuzione veniva tuttavia rifiutata dal mercato in quanto, nelle more, veniva sospesa la negoziazione del titolo. Ad avviso del ricorrente, alla riapertura delle negoziazioni l'intermediario avrebbe dovuto inviare nuovamente l'ordine condizionato come precedentemente impostato, anziché chiudere la posizione in marginazione tramite un ordine automatico impostato dal sistema con uno *stop loss* ad un prezzo limite inferiore a quello impostato dal ricorrente.

Ad esito dell'istruttoria svolta, l'Arbitro ha ritenuto infondata la pretesa del ricorrente, osservando che la validità degli ordini condizionati al raggiungimento di una determinata soglia di prezzo deve essere intesa nel senso che essi rimangono sui *server* dell'intermediario per il tempo indicato, fino a quando non viene raggiunta la soglia di prezzo selezionata, ma non anche nel senso che, una volta che tale soglia venga raggiunta e l'ordine immesso sul mercato, l'intermediario debba continuare a conservare l'ordine sui suoi *server* per reimmetterlo sul mercato qualora esso venga rifiutato. In proposito il Collegio ha osservato che la circostanza che si tratti di ordini inviati con il criterio "esegui e cancella" comporta che gli ordini vengano cancellati dalla piattaforma dell'intermediario in quanto "eseguiti" (nel senso di essere stati "portati sul mercato") e che, ove rifiutati dal mercato, spetti al cliente inserirli nuovamente.

5287

Con riferimento all'operatività in marginazione, e segnatamente in una fattispecie in cui il ricorrente contestava all'intermediario l'irragionevolezza della chiusura forzata di alcune posizioni, il Collegio ha escluso la possibilità di contestare la violazione degli obblighi di *best execution* osservando che l'iniziativa dell'intermediario diretta alla chiusura delle posizioni in conseguenza dell'inadempimento del cliente agli obblighi di integrazione dei margini non può essere valutata "secondo il metro della diligenza professionale esigibile nell'ambito delle ordinarie situazioni di mercato" trattandosi, come più volte già evidenziato dall'ACF, di iniziativa finalizzata a soddisfare l'interesse (anche) collettivo dell'integrità dei mercati.

In tale contesto, l'Arbitro ha, inoltre, ritenuto che la circostanza che il cliente comunque detenga presso l'intermediario disponibilità liquide su cui questo potrebbe rivalersi al bisogno, non rende di per sé illegittima la chiusura forzata delle posizioni quando la disciplina dell'operatività in marginazione, contrattualmente accettata dal cliente, non lascia spazi di discrezionalità all'intermediario che, in difetto di integrazione dei margini da parte del cliente, è tenuto, appunto nell'interesse dell'integrità dei mercati, a chiudere autoritativamente le posizioni scoperte, sicché l'unico modo di evitare la chiusura delle posizioni sarebbe stato per il cliente quello di chiedere espressamente all'intermediario di vincolare tale liquidità a garanzia delle richieste di integrazione.

5765

Con riferimento alla prestazione di servizi di esecuzione ordini e di negoziazione tramite *home banking*, alcune controversie giunte allo scrutinio del Collegio hanno rappresentato l'occasione per precisare che se - come più volte ribadito nelle pronunce dell'Arbitro - è preciso obbligo dell'intermediario garantire l'efficienza del sistema automatizzato, sicché eventuali malfunzionamenti danno luogo, di norma,

a sue responsabilità, è, invece, nella facoltà dell'intermediario compiere scelte tecniche-operative che non consentono al cliente l'utilizzo di determinate funzionalità.

Al riguardo, esaminando un caso in cui il ricorrente contestava la mancata possibilità di inserire ordini su opzioni su un certo indice in una determinata fascia oraria, l'Arbitro ha sottolineato che gli intermediari sono sempre liberi di scegliere quale tipologia di servizi *online* offrire alla clientela e di definirne i limiti operativi, mentre il cliente è chiamato a valutare tali limiti prima di sottoscrivere il contratto in modo che, se egli non intende soggiacere alla limitazione predefinita a monte dall'intermediario, può decidere di non aderire al servizio e rivolgersi ad altri soggetti che offrono servizi analoghi senza limitazioni. Pertanto, una volta sottoscritto il contratto, il cliente non può pretendere che l'intermediario modifichi quelle scelte tecniche che definiscono le caratteristiche e il perimetro che connotano la specifica tipologia di servizio che intende offrire al pubblico.

**5766**

---

In un altro caso in cui il ricorrente contestava l'illegittimità e l'inefficacia dei limiti operativi imposti su strumenti derivati, l'Arbitro - pur ribadendo il richiamato principio per cui non è precluso all'intermediario prevederli - ha però ritenuto irragionevole la scelta di introdurre limitazioni espresse in un numero massimo di contratti derivati e non in un valore massimo di esposizione, prescindendo dalla presenza di garanzie a tutela delle posizioni. Secondo l'Arbitro, infatti, tale soluzione non assicura un'effettiva tutela alla clientela, ma appare piuttosto una rinuncia dell'intermediario ad avvalersi di presidi organizzativi funzionali alla prestazione di servizi correlati all'operatività in derivati, conformi, in concreto, all'interesse di ciascun cliente.

**5498**  
**5500**

---

Nel valutare, anche nel corso del 2022, diversi ricorsi aventi ad oggetto la tardiva trasmissione al gestore, da parte dell'intermediario collocatore, di richieste di rimborso di quote di OICR, l'Arbitro ha chiarito che le scelte organizzative interne assunte dall'intermediario non possono giustificare la disapplicazione di regole, quali quelle sui tempi di invio degli ordini di disinvestimento, che l'intermediario è obbligato a rispettare nei confronti del cliente, non solo in ragione della concreta disciplina del singolo fondo di investimento, ma anche, e prima ancora, perché stabilite dal Regolamento della Banca d'Italia sulla gestione collettiva del risparmio.

In un caso specifico, l'intermediario aveva sostenuto che ai fini del computo dei termini utili a procedere all'inoltro alla SGR della domanda di rimborso, dovesse aversi riguardo al momento in cui esso aveva ricevuto la necessaria documentazione dal *family banker* che l'aveva inoltrata alla sede della banca tramite posta raccomandata.

Esprimendosi su tale controversia, l'Arbitro ha affermato, in linea con quanto già rilevato in precedenti pronunce, che - quando la documentazione utile al rimborso viene acquisita dal *family banker* - la necessità di riceverla presso la propria sede non giustifica il ritardo dell'intermediario nella trasmissione dell'ordine, in ragione del fatto che, essendo il *family banker* un ausiliario dell'intermediario, la consegna a questi da parte del cliente della documentazione equivale, dal punto di vista giuridico, alla consegna all'intermediario stesso. Ciò posto, l'Arbitro ha specificato che, nel caso di specie, neppure potevano essere opposti al cliente eventuali ritardi nella

trasmissione della documentazione dal *family banker* all'intermediario, perché essi costituivano al più disfunzioni interne all'organizzazione dell'intermediario stesso di cui quest'ultimo era comunque chiamato a rispondere. Coerentemente, il Collegio non ha ritenuto rilevante neppure la circostanza che l'evasione dell'ordine, riguardando investimenti in parte acquisiti in via ereditaria, avesse richiesto il coinvolgimento di una specifica struttura della banca deputata alle pratiche successorie in quanto la scelta organizzativa di coinvolgere un'articolazione specifica della propria struttura per evadere specifiche richieste non poteva condurre alla disapplicazione di precisi obblighi nei confronti del cliente.

5776

In un altro caso giunto allo scrutinio del Collegio, è stato censurato il comportamento dell'intermediario che non aveva diligentemente eseguito un ordine di liquidazione di quote di un fondo comune d'investimento, oggetto di fusione per incorporazione in altro fondo. In particolare, la ricorrente, che aveva inoltrato all'intermediario richiesta di disinvestimento a mezzo raccomandata, si doleva del fatto che il disinvestimento non fosse stato eseguito dalla banca nei tempi e nei termini da lei richiesti, facendo presente che successivamente alla sua richiesta (rimasta inevasa) il citato fondo veniva fuso in altro fondo e il disinvestimento veniva eseguito dall'intermediario sulle quote del fondo incorporante (ossia sulle quote a lei attribuite a seguito della fusione) e non su quello originario poi incorporato, sebbene la sua richiesta di disinvestimento fosse espressamente riferibile al fondo incorporato e non a quello incorporante.

A conclusione dell'istruttoria svolta, il Collegio – pur ritenendo che nessuna responsabilità potesse essere imputata alla banca per il mancato tempestivo inoltro alla SGR della richiesta di rimborso del fondo incorporante in quanto ad essa pervenuta oltre il termine utile (come desumibile dall'avviso di fusione) per esercitare il diritto di riscatto delle quote – ha, tuttavia, ritenuto che non potesse andare completamente esente da censure il comportamento dell'intermediario che, ricevuta tardivamente la richiesta, aveva proceduto – senza interloquire con l'investitore – al disinvestimento delle quote del fondo incorporante in cui erano state *medio tempore* convertite le quote del fondo incorporato. Nel solco dell'orientamento già consolidato secondo cui gli intermediari hanno il dovere di attivarsi in caso di ordini che presentino irregolarità o che facciano emergere dubbi in merito alle modalità di esecuzione, l'ACF ha ritenuto che in questo caso l'intermediario, dopo aver constatato che l'ordine di disinvestimento inviato dalla cliente si riferiva inequivocabilmente al "fondo incorporato" e che, non per colpa della cliente, esso era pervenuto dopo la scadenza del termine per esercitare il diritto di riscatto delle relative quote, avrebbe dovuto informarla che l'ordine non avrebbe potuto trovare esecuzione e chiederle se intendeva procedere con il rimborso delle quote del fondo incorporante, anziché procedere in tal senso di propria iniziativa.

5267

L'Arbitro ha invece ritenuto legittima la revoca da parte del gestore della disposizione di rimborso di quote di un fondo contenente l'indicazione di accreditare il relativo controvalore sul conto corrente di un soggetto terzo, in quanto ipotesi espressamente esclusa dal prospetto informativo che non prevedeva pagamenti a favore di soggetti diversi dall'intestatario delle quote.

5029

Sul tema dell'informativa che deve essere resa agli investitori con riguardo ad ipotesi di possibili ritardi o blocchi nell'esecuzione di una disposizione di vendita, il Collegio ha censurato il comportamento di un intermediario che, prendendo in carico l'ordine telefonico di un cliente di vendere tutti gli strumenti finanziari in suo possesso, tra cui erano presenti quote di un fondo vincolato a garanzia di un finanziamento la cui vendita avrebbe richiesto un nuovo specifico ordine da impartire a seguito dello sblocco dello strumento per effetto dell'estinzione del finanziamento, aveva omesso di rappresentare al cliente la presenza dello specifico vincolo e si era limitato a dare mera lettura del generico avvertimento che *"l'operazione avrebbe potuto subire variazioni o ritardi in funzione di vincoli o indisponibilità totale o parziale delle quote"*. Ad avviso dell'Arbitro, tale informativa non poteva reputarsi sufficiente a rendere edotto il cliente dell'impossibilità di procedere all'operazione richiesta, in quanto essa faceva intendere che la presenza di un vincolo poteva solo ritardare il disinvestimento ma non bloccarlo.

5882

---

Esaminando una fattispecie in cui i ricorrenti lamentavano la mancata esecuzione di operazioni di investimento soggette a conferma dei relativi ordini tramite SMS, il Collegio ha ritenuto che l'adozione da parte dell'intermediario di un sistema di conferma degli ordini di investimento mediante SMS - in quanto finalizzata a garantire una maggiore sicurezza e protezione della clientela per operazioni disposte tramite tecniche di comunicazione a distanza - non presenti in sé profili di censura, né potrebbe essere rimproverato all'intermediario di non aver previsto altre procedure di autenticazione alternative, non sussistendo in capo agli intermediari alcun obbligo di predisporre plurime procedure operative di conferma degli ordini impartiti a distanza.

5645

---

## **Il servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari**

### **Decisioni 5330, 5386**

Con riferimento al servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, l'Arbitro - partendo dalla premessa, più volte ribadita nelle proprie decisioni, che l'art. 1838 c.c. include tra gli obblighi del depositario quello di provvedere alla tutela dei diritti inerenti ai titoli - ha ritenuto espressione di tale obbligo quello di informare il depositante in ordine alla convocazione di assemblee indette dagli emittenti dei titoli che hanno ad oggetto operazioni di natura straordinaria, idonee ad incidere direttamente sui diritti del cliente.

Su tali basi, il Collegio ha ritenuto non corretto il comportamento dell'intermediario che non aveva informato il cliente circa la possibilità di aderire ad una sollecitazione di voto sulla modifica delle condizioni di un prestito obbligazionario, proposta dall'emittente e oggetto di votazione in occasione di un'assemblea straordinaria degli obbligazionisti.

5386

---

Analoga controversia sottoposta all'esame del Collegio è stata quella in cui il cliente lamentava la mancata esecuzione dell'ordine impartito al depositario di aderire ad un'offerta di scambio e transazione concernente talune azioni ricevute per successione *mortis causa*. A fronte di ciò, l'intermediario sosteneva che

il mancato conferimento all'offerta delle suindicate azioni fosse giustificato dal fatto che il loro trasferimento dal conto cointestato con il *de cuius* a quello intestato al solo cliente era avvenuto prima dell'apertura della successione e che, dunque, al momento del relativo accertamento, tali titoli difettavano dei requisiti per aderire all'offerta in quanto essi non erano più presenti sul conto del *de cuius*, né risultavano ancora pervenuti al cliente per successione o donazione.

Il Collegio ha ritenuto di non condividere la posizione dell'intermediario osservando che, ai sensi dell'art. 456 c.c., "*l'apertura della successione si verifica al momento della morte*" del *de cuius* e che, pertanto, è irrilevante il momento in cui l'intermediario abbia eventualmente dato inizio alle proprie procedure per gestire la vicenda successoria in quanto eventuali norme organizzative interne non possono superare un principio fissato da una norma di legge.

Posto che, nella fattispecie, il cliente aveva disposto il trasferimento delle azioni dal conto cointestato a quello individuale dopo pochi giorni dalla morte del *de cuius*, l'Arbitro ha affermato che tale trasferimento doveva ritenersi avvenuto in un momento in cui la successione era già aperta e già si era perfezionato l'acquisto dei titoli *mortis causa* da parte del cliente, con la conseguenza che i titoli avrebbero dovuto essere considerati come pervenuti al cliente per successione e, quindi, conferiti all'offerta.

**5330**

## **L'offerta fuori sede**

### **Decisioni 5404, 5408, 5567, 5600**

Anche nel 2022 l'Arbitro è tornato sul tema della responsabilità dell'intermediario preponente per i danni arrecati a terzi dal consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede. In merito a tale tipologia di contenzioso, già in passato l'Arbitro, facendo propri gli orientamenti espressi dalla Corte di Cassazione, ha ritenuto che la responsabilità dell'intermediario sia configurabile in presenza di un rapporto di "necessaria occasionalità" tra incombenze affidate e fatto illecito del consulente, ravvisabile in tutte le ipotesi in cui il comportamento di questi rientri nel quadro delle attività funzionali all'esercizio delle incombenze di cui è investito.

Ciò posto, l'Arbitro ha precisato che il nesso di "occasionalità necessaria" non possa escludersi nella fattispecie in cui la condotta del consulente si sostanzia nel collocamento di prodotti altrui in violazione del rapporto di mandato conferitogli dall'intermediario e del connesso obbligo di esclusiva. Ad avviso del Collegio, infatti, in via generale la predetta circostanza rileva unicamente nei rapporti interni tra consulente e intermediario e non può essere da quest'ultimo opposta all'investitore, il quale è terzo rispetto a tale pattuizione e per il quale rileva, ai fini dell'individuazione del prestatore del servizio, la spendita da parte del consulente della sua qualità di soggetto che agisce per conto dell'intermediario resistente.

**5567  
5600**

In tale ambito, il Collegio ha avuto altresì modo di richiamare i principi espressi dalla Corte di Cassazione in tema di interruzione del nesso di "occasionalità necessaria" a causa del comportamento posto in essere dallo stesso cliente/danneggiato. In particolare, l'Arbitro ha evidenziato che la Suprema Corte ha stabilito che la respon-



sabilità dell'intermediario è esclusa soltanto nei casi in cui il danneggiato ponga in essere una *"condotta agevolatrice che presenti connotati di anomalia, vale a dire, se non di collusione, quanto meno di consapevole acquiescenza alla violazione delle regole"*, specificando che la condotta dell'investitore può far venir meno la responsabilità dell'intermediario solo qualora risulti per lui *"chiaramente percepibile che il preposto, abusando dei suoi poteri, agisca per finalità estranee a quelle del preponente, ovvero quando il medesimo danneggiato sia consapevolmente coinvolto nell'elusione della disciplina legale [...] od abbia prestato acquiescenza all'irregolare agire dello stesso, palesata da elementi presuntivi quali il numero o la ripetizione delle operazioni poste in essere con modalità irregolari, il valore complessivo delle operazioni, l'esperienza acquisita nell'investimento di prodotti finanziari, la conoscenza del complesso iter funzionale alla sottoscrizione di programmi di investimento e le sue complessive condizioni culturali e socio economiche"*.

**5404**  
**5408**

In base a tali presupposti, l'Arbitro ha affermato che elementi quali il basso livello di scolarizzazione, le scarse conoscenze in materia finanziaria, l'età avanzata dei clienti, il loro profilo complessivo e le modalità insidiose e manipolatorie della condotta del consulente finanziario, inducessero ad escludere che i clienti fossero consapevoli degli illeciti del consulente. Tuttavia, ha al contempo ritenuto che i comportamenti imprudenti e negligenti dei clienti sostanziatisi, nei casi di specie, nell'aver riposto *"cieca fiducia"* nell'operato del consulente o nell'aver consegnato al consulente le proprie credenziali di accesso al sistema di *internet banking*, per quanto inidonei a interrompere il nesso di necessaria occasionalità, avessero comunque concorso alla causazione del danno, che è stato quindi liquidato in misura inferiore alla perdita effettivamente sofferta.

**5404**  
**5567**

Nel decidere una diversa fattispecie, l'Arbitro ha invece ritenuto idoneo ad interrompere il nesso di occasionalità necessaria il comportamento dei ricorrenti che denotava un totale disinteresse rispetto alla gestione del proprio patrimonio, avendo essi acconsentito anche all'apertura di due conti cointestati con il consulente presso banche terze, così finendo per conferire a questo l'equivalente di un mandato incondizionato ad operare con trasferimento di ogni più ampia facoltà di disporre della liquidità presente sui conti.

**5408**

## **L'attività di crowdfunding**

### **Decisioni 5855, 6155**

Nel corso dell'anno, il Collegio è stato chiamato ad affrontare per la prima volta il tema dell'inadempimento, da parte del gestore di un portale di *crowdfunding* (art. 50-*quinquies* TUF), degli obblighi di condotta di cui al Regolamento Consob n. 18592 del 26 giugno 2013 (*"Regolamento Crowdfunding"*), per avere illegittimamente disconosciuto, pur in presenza dei presupposti indicati dall'art. 25 di siffatto Regolamento, l'efficacia di un ordine di revoca dell'adesione ad un aumento di capitale sociale. In particolare, la questione controversa atteneva alla ricorrenza del presupposto per l'esercizio da parte degli investitori del diritto di revocare la loro adesione all'offerta a fronte della sopravvenienza di *"un fatto nuovo significativo"* atto ad *"influire sulla decisione dell'investimento"* (art. 25, comma 2, del Regolamento *Crowdfunding*).



Nella fattispecie, l'Arbitro ha ritenuto astrattamente suscettibile di integrare il presupposto del "*fatto nuovo significativo*", legittimante la revoca, il fatto che tra il momento dell'adesione e la chiusura definitiva dell'offerta, posticipata a seguito di proroga, l'emittente avesse convocato un'assemblea per modificare lo statuto e ciò in quanto, concorrendo gli assetti statutari di una società alla conformazione delle caratteristiche del "*bene partecipazione*", eventuali modifiche degli stessi finiscono per incidere sull'oggetto stesso dell'investimento.

5855

---

Nel corso dell'anno, il Collegio è tornato ancora ad occuparsi delle modalità di svolgimento dell'attività di gestione di portali di *crowdfunding*, esaminando un ulteriore ricorso con cui veniva contestato all'intermediario il non diligente adempimento degli obblighi informativi relativi ad un'offerta presente sul portale *online* dal medesimo gestito.

Ad esito del suo esame, l'Arbitro ha affermato che, mentre è onere del gestore della piattaforma di *crowdfunding* pubblicare tempestivamente - ai sensi dell'art. 16 del richiamato Regolamento - tutte le informazioni aggiornate fornite dalle società offerenti, è nello stesso tempo onere dei fruitori dei relativi servizi prendere visione della documentazione aggiornata, con la conseguenza che non sono ravvisabili responsabilità del gestore nel caso in cui questo dimostri di aver informato gli investitori dell'aggiornamento delle informazioni sulla piattaforma e, in ogni caso, laddove consti che l'investitore si sia risolto ad aderire all'offerta a distanza di giorni da quando aveva scaricato dalla piattaforma la prima versione dell'*investor kit* senza premurarsi di verificare, ispirandosi a criteri di ordinaria prudenza, la presenza di aggiornamenti *medio tempore* intervenuti.

Nell'occasione, l'Arbitro ha altresì escluso che l'intenzione della società emittente di svolgere un'attività di *auditing* sui propri bilanci potesse costituire - come preteso dal ricorrente - elemento tale da obbligare il gestore a non dare seguito all'operazione di *crowdfunding* e ciò, a maggior ragione, in quanto l'investitore era stato posto in condizione di assumere consapevolezza della predetta circostanza essendo l'informativa sull'*audit* riportata nei documenti presenti all'interno dell'*investor kit* pubblicato sulla piattaforma.

6155

---

## 5. IL DANNO RISARCIBILE

### La quantificazione e la liquidazione del danno

#### Decisioni 5330, 5891, 5938

Con riguardo alle ipotesi in cui l'inadempimento dell'intermediario consiste nel non aver messo il cliente in condizione di aderire ad un'offerta di scambio di azioni rivenienti dalla conversione di obbligazioni subordinate con obbligazioni *senior*, l'Arbitro ha ritenuto che il criterio più corretto per la liquidazione del risarcimento sia quello basato sulla differenza tra il valore nominale delle obbligazioni che il cliente avrebbe ricevuto se avesse aderito all'offerta e il valore delle azioni rivenienti dalla conversione coattiva delle obbligazioni subordinate.

5330

---

Con riguardo ad altra controversia in cui è risultato accertato che l'intermediario aveva eseguito in ritardo la richiesta del cliente di trasferire i titoli presso altro *dossier*, l'Arbitro ha ritenuto che detto ritardo rilevasse, sotto il profilo risarcitorio, in quanto causativo di un danno che, configurandosi come perdita di *chance*, non consisteva nella perdita di un vantaggio economico, ma in quella della possibilità di conseguirlo.

Pertanto, essendo tale genere di pregiudizio caratterizzato dall'incertezza, il Collegio ha ritenuto sufficiente che esso fosse provato in termini di possibilità sulla base dei parametri di apprezzabilità, serietà e consistenza e lo ha liquidato in via equitativa avendo ritenuto provati sia il colpevole ritardo nell'adempimento dell'obbligazione di trasferimento, sia la possibilità *medio tempore* di conseguire un vantaggio economico dalla vendita dei titoli del cui potere di disposizione il cliente era stato privato.

5938

---

Il Collegio ha poi chiarito che, nella prospettiva dell'applicazione del principio della *compensatio lucri cum damno*, si può tenere conto solo delle utilità direttamente derivanti dal fatto produttivo del danno, e che, dunque, debba aversi riguardo solo agli eventuali proventi che l'investitore abbia ritratto proprio dall'operazione della cui dannosità si duole e rispetto alla quale l'inadempimento si è concretizzato e non anche a quelli ottenuti da investimenti diversi, per quanto questi possano avere avuto ad oggetto strumenti finanziari simili.

5891

---

### Il concorso colposo del danneggiato

#### Decisione 4948, 5272, 5278, 5289, 5900

Nel decidere taluni ricorsi in cui risultava acclarata la responsabilità dell'intermediario per la mancata esecuzione di ordini di vendita, l'Arbitro ha ravvisato un concorso di colpa dei clienti nell'aggravamento del danno in quanto essi, pur avendo avuto contezza dell'omissione, non avevano disposto, in autonomia, la riproposizione degli ordini già il giorno successivo, ma avevano lasciato la posizione aperta fino al momento in cui era stata raggiunta la soglia di prezzo, più

bassa, a cui era collegato il meccanismo di c.d. *stop loss* automatico (Decisione 5272) o erano rimasti comunque inerti di fronte alla progressiva perdita di valore dei titoli (Decisione 5278). In tali ipotesi, il Collegio ha liquidato il risarcimento in misura pari alla minor perdita che i clienti avrebbero sofferto se avessero tempestivamente impartito, all'indomani della presa d'atto della mancata esecuzione o della cancellazione del precedente ordine, un nuovo ordine di vendita con limite di prezzo.

**5272**  
**5278**

---

L'Arbitro ha inoltre riconosciuto un concorso di colpa dei ricorrenti in un caso in cui, a fronte dell'esecuzione di un'operazione di disinvestimento posta in essere dall'intermediario in violazione delle regole di condotta, essi si erano irragionevolmente astenuti dall'eseguire un'operazione, tempestivamente prospettata dall'intermediario, di riacquisto del medesimo quantitativo di titoli, che sarebbe potuta avvenire alle stesse condizioni della precedente vendita e sarebbe stata idonea a minimizzare il danno derivato dal disinvestimento. In questo caso, il risarcimento è stato liquidato in misura pari alla minor perdita che i ricorrenti avrebbero subito se avessero aderito alla proposta di riacquisto.

**5289**

---

A diverse conclusioni è, invece, pervenuto l'Arbitro in relazione ad una fattispecie in cui un cliente aveva effettuato un disinvestimento sulla base di informazioni (rivelatesi *ex post* errate) fornite dal proprio consulente di riferimento circa il fatto che l'operazione avrebbe prodotto un profitto. In tal caso, l'Arbitro ha affermato che la circostanza che il cliente avrebbe potuto autonomamente verificare l'effettivo valore dei propri investimenti accedendo alla piattaforma *online* non potesse fondare da sola un concorso di colpa nella causazione del danno considerato che, nella fattispecie, il cliente usufruiva di un servizio di consulenza avanzata e l'intermediario si era limitato ad asserire l'utilizzo quotidiano del canale telematico da parte del cliente senza allegare né dimostrare che lo stesso, nei giorni in cui aveva maturato la decisione di disinvestimento, aveva effettivamente eseguito accessi alla piattaforma.

**5900**

---

Il Collegio ha parimenti escluso il concorso di colpa del ricorrente in un caso di operatività in marginazione in cui era stata contestata all'intermediario la mancanza di un'adeguata informativa preventiva in merito al funzionamento del meccanismo di *stop-loss* associato ad una posizione in derivati e in particolare in ordine alla possibilità di incorrere in perdite superiori al controvalore investito.

Nel decidere la misura del risarcimento da liquidare, il Collegio ha affermato che, in assenza di prova della consegna da parte dell'intermediario della documentazione informativa al cliente, l'eventuale esperienza pregressa dell'investitore non poteva essere sufficiente di per sé sola a far ritenere che egli avesse piena consapevolezza di tutte le caratteristiche dei servizi utilizzati e dei rischi assunti, e questo anche in considerazione del fatto che l'eventualità di subire una perdita ampiamente superiore al margine versato è estremamente rara e, presumibilmente, non si era mai verificata in precedenza nelle operazioni poste in essere dal ricorrente.

**4948**

---

# 6. INVALIDITÀ DELLE OPERAZIONI D'INVESTIMENTO E DI CLAUSOLE CONTRATTUALI

## Invalidità delle operazioni d'investimento e di clausole contrattuali

### Decisioni 5124, 5153, 5250, 5303, 5736

Nel corso del 2022 sono state sottoposte all'attenzione del Collegio diverse controversie concernenti ipotesi di invalidità delle operazioni.

In tale contesto, l'Arbitro ha ritenuto infondata la censura di nullità delle operazioni in *contracts for difference* (CFD) per assenza di causa, formulata dal ricorrente sulla base dell'assunto della natura speculativa del derivato e della presenza di costi impliciti, rilevando che pur trattandosi di contratti derivati, i CFD sono contratti standardizzati e agevolmente negoziabili, nel caso specifico in contropartita diretta con l'Intermediario in qualità di internalizzatore sistematico.

Il Collegio, nell'occasione, ha precisato che la prospettata nullità per assenza di causa più propriamente può evocarsi, invece, a fronte di contratti derivati non standardizzati e non negoziabili su un mercato, ovvero c.d. *tailor made*, generalmente strutturati dall'intermediario che svolge anche il ruolo di emittente per finalità di copertura da specifici rischi di un finanziamento sottostante quali, tipicamente, il rischio di oscillazione dei tassi.

---

5153

Nell'esaminare un caso in cui i ricorrenti avevano avanzato una domanda di annullamento dell'investimento posto in essere sul presupposto dell'errore essenziale in cui sarebbero incorsi in relazione alle caratteristiche dell'investimento, il Collegio ha ritenuto dirimente la circostanza che essi, dopo aver sollevato analoga contestazione in un reclamo inviato all'intermediario, si erano dichiarati soddisfatti dei chiarimenti ricevuti, conservando l'investimento nel portafoglio. Secondo il Collegio, una simile condotta è configurabile alla stregua di una convalida ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1444, comma secondo, c.c..

---

5124

Con riguardo ad un ricorso avente ad oggetto la non corretta applicazione da parte dell'intermediario della clausola sul versamento dei margini e, in subordine, la nullità della relativa pattuizione, il Collegio ha affermato che non può ritenersi nulla per indeterminatezza la clausola contrattuale che stabilisca che il valore dei margini richiesti potrebbe eccedere quello imposto dalla regolamentazione disciplinante il funzionamento dei mercati nei quali gli strumenti finanziari derivati vengono negoziati e potrebbe essere modificato mediante semplice comunicazione al cliente, effettuata anche tramite tecniche di comunicazione a distanza.

Al riguardo, l'Arbitro ha, infatti, precisato che il rinvio, ai fini dell'individuazione dei dati tecnici e della misura dei margini, alla documentazione resa disponibile sul sito dell'intermediario, rende il contenuto della pattuizione sempre determinabile *per relationem* ed evita, anzi, che il contratto quadro faccia riferimento a dettagli che, essendo soggetti a frequenti aggiornamenti, potrebbero diventare facilmente obsoleti.

Ad avviso dell'Arbitro, neppure il fatto che la previsione contrattuale non indichi quantomeno il "metodo" utilizzato per definire il sistema di marginazione pone problemi di determinatezza della clausola, in quanto la circostanza che l'indicazione esatta dell'effettivo valore dei margini venga resa conoscibile attraverso il richiamato meccanismo di comunicazione è condizione necessaria e sufficiente ai fini della relativa determinabilità.

---

**5250**

Il Collegio ha inoltre giudicato non vessatorie le clausole contrattuali che, nel disciplinare l'operatività in marginazione, attribuiscono all'intermediario la facoltà di procedere alla chiusura d'ufficio delle posizioni in caso di mancata integrazione dei margini da parte del cliente, riaffermando il principio - già espresso in precedenza - secondo cui tali clausole sono finalizzate a consentire all'intermediario di limitare le perdite a quelle che il cliente è in grado di sostenere con i fondi messi a disposizione sul conto e ciò soprattutto a tutela del buon funzionamento e dell'integrità dei mercati.

---

**5303**

Il Collegio si è poi espresso nel senso della legittimità di quelle clausole contrattuali che, a fronte dell'impegno, pure pattiziamente assunto dall'intermediario, di quotare dei prezzi in acquisto e in vendita degli strumenti finanziari offerti, riconoscano all'intermediario la facoltà di accettare o meno la conclusione di contratti per le quantità e i prezzi corrispondenti alle quotazioni comunicate ai clienti e che, pertanto, costituiscono mere proposte di negoziazione a cui l'intermediario può liberamente decidere di non aderire.

Ad avviso dell'Arbitro, la natura vessatoria di tali clausole sarebbe da escludersi in ragione del fatto che la possibilità di non accettare la proposta non è assoluta potendosi l'intermediario avvalere solo in presenza di circostanze ed eventi obiettivamente eccezionali e solo laddove la non accettazione risulti funzionale ad assicurare l'integrità dei mercati; interesse, quest'ultimo, che l'intermediario che presta servizi di investimento è chiamato a salvaguardare non meno dell'interesse individuale del cliente rispetto al quale, per la sua dimensione generale, può anzi considerarsi prevalente.

---

**5736**



**3.**

**LA STRUTTURA  
E IL FUNZIONAMENTO**





## L'ACF È UN ORGANISMO DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Appartiene alla famiglia delle ADR (*Alternative Dispute Resolution*), vale a dire organismi che hanno il compito di assicurare una rapida ed agevole soluzione delle controversie tra consumatori e imprese in modo tendenzialmente gratuito e al di fuori delle aule dei tribunali. Si tratta, dunque, di strumenti complementari più che alternativi al giudice, che non vogliono imporre ma persuadere, convincendo di volta in volta che quella proposta è la migliore soluzione della controversia insorta.

## ...COMPOSTO DA UN COLLEGIO E DA UNA SEGRETERIA TECNICA

L'ACF si compone di un Collegio e di una Segreteria tecnica.

Il Collegio è l'organo che decide sui ricorsi: è formato da cinque membri, di cui tre (compreso il Presidente) nominati direttamente dalla Consob, gli altri due su designazione, rispettivamente, delle associazioni di categoria degli Intermediari e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Sono nominati, inoltre, membri supplenti, non solo per assicurare il regolare e continuo funzionamento del Collegio in presenza di situazioni di assenza/impedimento dei membri effettivi, ma anche per far fronte a eventuali picchi di operatività.

L'incarico ha durata quinquennale per il Presidente e triennale per gli altri membri e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati, rispettivamente, membri effettivi e Presidente per un solo ulteriore mandato. Decorsi due anni dal termine del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il componente può essere nuovamente nominato.

<https://www.acf.consob.it/web/guest/chi-siamo/il-collegio>

La Segreteria tecnica è l'unità organizzativa della Consob che fornisce il supporto tecnico e organizzativo al Collegio per consentire l'ordinato svolgimento dei procedimenti e delle attività a ciò strumentali. Assicura l'adeguato ed efficiente svolgimento delle istruttorie relative ai ricorsi e funge da interfaccia per gli utenti, sia direttamente, sia attraverso i servizi erogati tramite il portale:

<https://www.acf.consob.it/web/guest/chi-siamo/segreteria>

## ...ISTITUITO PER RISOLVERE LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il campo d'azione dell'ACF è quello dei servizi d'investimento prestati dagli intermediari finanziari nei confronti degli investitori *retail*. Per essere più precisi, l'ACF risolve le controversie quando l'investitore *retail* ritenga che l'intermediario abbia violato gli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione nella prestazione dei servizi di investimento previsti dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico della Finanza - TUF) e che il comportamento scorretto dell'intermediario gli abbia, ovviamente, procurato un danno.

L'ACF conosce esclusivamente le controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere dall'intermediario entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

## ...TRA GLI INVESTITORI *RETAIL*

Sono i risparmiatori - anche imprese, società o altri enti - che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze in materia finanziaria (art. 2, comma 1, lett. g), del Regolamento ACF).

Tutti i risparmiatori, quando investono, sono generalmente investitori *retail*, tranne coloro che rientrano nella nozione di clienti professionali ovvero in quella di controparti qualificate ai sensi, rispettivamente, dell'art. 6, commi 2-*quinquies*, 2-*sexies* e comma 2-*quater*, lett. d) del TUF.

## ...E GLI INTERMEDIARI

Gli intermediari sono i soggetti autorizzati dalla Consob e dalla Banca d'Italia alla prestazione dei servizi di investimento nei confronti della loro clientela. Si tratta delle banche, delle società di intermediazione mobiliare e dei soggetti che gestiscono i fondi comuni di investimento. Il Regolamento ACF contiene una definizione "ampia" e tendenzialmente omnicomprensiva degli intermediari che hanno l'obbligo di aderire all'ACF: l'articolo 2, comma 1, lett. h), del Regolamento, oltre ai soggetti abilitati ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. r), del TUF, comprende tra quelli tenuti ad aderire all'ACF anche vari altri soggetti, tra cui Poste Italiane-Divisione Bancoposta, i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza, i gestori di portali per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali e i soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa, limitatamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi.

Gli intermediari sono obbligati ad aderire all'ACF: al 31 dicembre 2022 erano 1291 gli intermediari aderenti.

È possibile presentare ricorso anche nei confronti delle imprese d'investimento estere, se hanno una succursale in Italia. In tal caso esse, in quanto soggetti vigilati dalla Consob, sono tenute ad aderire all'ACF.

Nel caso in cui, invece, la controversia riguardi un servizio di investimento offerto in regime di libera prestazione di servizi e senza avvalersi di una succursale in Italia, l'impresa rimane sottoposta alla vigilanza dell'Autorità del Paese di origine e non della Consob e, di conseguenza, l'ACF non può esaminare questo genere di ricorsi.

Quando il servizio di investimento è prestato da un intermediario estero che non è soggetto alla vigilanza della Consob e su cui, dunque, l'ACF non è competente (c.d. prestazione transfrontaliera di servizi finanziari), l'ACF può fornire accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie attraverso Fin-Net, la rete di organismi nazionali istituita dalla Commissione Europea nel 2001 per risolvere controversie in materia finanziaria nei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

## ...NELL'AMBITO DELLA PRESTAZIONE DI SERVIZI DI INVESTIMENTO

I servizi di investimento sono vari e si distinguono in:

- **NEGOZIAZIONE PER CONTO PROPRIO**  
quando l'intermediario vende direttamente al cliente strumenti finanziari che già possiede o li acquista per sé;
- **RICEZIONE, ESECUZIONE E TRASMISSIONE DI ORDINI**  
quando l'intermediario riceve dal cliente un ordine di acquisto o di vendita di strumenti finanziari e lo trasmette ad un altro intermediario per l'esecuzione: l'*input* è del cliente che decide cosa e come operare, sia in acquisto che in vendita;
- **GESTIONE INDIVIDUALE DI PORTAFOGLI**  
quando l'intermediario gestisce il patrimonio del cliente a sua discrezione, nell'ambito, però, di una politica di investimento predeterminata e conosciuta dallo stesso cliente;
- **CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI**  
quando l'intermediario fornisce al cliente raccomandazioni personalizzate relative a una o più operazioni riguardanti un determinato strumento finanziario. La raccomandazione è personalizzata se è presentata come adatta per il cliente o è basata sulle sue caratteristiche.

C'è, poi, il servizio di **GESTIONE COLLETTIVA DEL RISPARMIO** che è offerto da specifici intermediari (le sgr) appositamente autorizzati, i quali investono le somme raccolte da più clienti in titoli secondo, anche in questo caso, una politica di investimento predeterminata.

## ... QUANDO L'INTERMEDIARIO VIOLA LE REGOLE DI DILIGENZA, CORRETTEZZA, INFORMAZIONE E TRASPARENZA

L'investitore può presentare ricorso all'ACF quando l'intermediario, nella fase di sottoscrizione dell'investimento o in un momento successivo, abbia violato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione di un servizio o di un'attività d'investimento.

Ad esempio, il ricorso può essere presentato se l'intermediario non ha fornito **in sede di sottoscrizione informazioni chiare e complete circa la natura e le caratteristiche di ogni titolo**. L'intermediario non può limitarsi a mettere a disposizione del cliente la documentazione informativa dello strumento finanziario ma deve tenere conto delle caratteristiche soggettive di ciascun risparmiatore e modulare le informazioni in base ad esse.

L'ACF ha elaborato un concetto, quello dell'**informazione in concreto**, che si traduce nel dovere per l'intermediario di valutare, di volta in volta, quale tipologia di investimento e quale strumento finanziario è più adatto al cliente, mettendogli a disposizione tutte le informazioni necessarie affinché capisca in che modo sta investendo e quali sono i relativi rischi.

Non basta, dunque, che l'intermediario adempia solo formalmente agli obblighi di informazione, consegnando la documentazione ad un investitore privo di conoscenza ed esperienza in materia perché questo non consente di fare scelte di investimento consapevoli e mina l'instaurazione di un solido rapporto di fiducia tra il risparmiatore e l'intermediario.

Da parte sua l'investitore, a fronte delle omissioni informative dell'intermediario, deve dimostrare di essere stato "parte attiva" e di aver tenuto, nella fase di sottoscrizione dell'investimento, un comportamento diligente, prendendo effettivamente visione della documentazione a lui sottoposta e facendo tutto quanto è nelle sue possibilità per cogliere la natura e i rischi delle operazioni di investimento.

Il ricorso può riguardare anche criticità relative all'**informativa successiva** che l'intermediario è tenuto a rendere al cliente dopo il compimento dell'operazione d'investimento. L'ACF può accoglierlo se accerta, in primo luogo, la sussistenza in capo all'intermediario di un **obbligo di monitoraggio continuo** dell'andamento degli strumenti finanziari, che può derivare da particolari caratteristiche del prodotto o discendere dalla tipologia di servizio di investimento prestato (come nella gestione di portafogli e nella consulenza), così come pattiziamente regolato tra le parti, e se, ovviamente, risulta accertata la relativa violazione.

Ancora è possibile proporre ricorso all'ACF se l'intermediario non ha svolto correttamente l'**attività di profilatura del cliente**. Il questionario di profilatura ha lo scopo di consentire all'intermediario la raccolta delle informazioni necessarie per definire con accuratezza e attendibilità il livello di conoscenza ed esperienza, gli obiettivi d'investimento e la propensione al rischio dell'investitore. Deve, dunque, essere idoneo, per contenuti e modalità di somministrazione, a rendere un'immagine veritiera e corretta del risparmiatore e deve essere sufficientemente analitico.

L'investitore deve dedicare tempo alla redazione del questionario e chiedere all'intermediario ogni chiarimento ritenuto necessario prima di firmare: con la sottoscrizione del questionario assume la paternità del suo contenuto (c.d. **principio di autoresponsabilità**) e, dunque, non deve limitarsi passivamente a sottoscriverlo ma deve collaborare attivamente alla sua redazione, facendo presente eventuali difformità tra le notizie e i dati inseriti nel questionario e il suo profilo.

Alla redazione del questionario di profilatura deve fare seguito un **costante aggiornamento delle informazioni** perché è importante registrare sopravvenuti mutamenti della situazione finanziaria e/o lavorativa del risparmiatore, variazioni nella sua propensione al rischio ovvero la ridefinizione degli obiettivi d'investimento.

Altra doglianza che può essere sollevata dinanzi all'ACF riguarda la **non adeguatezza/non appropriatezza** degli investimenti: il ricorrente può chiedere all'ACF la verifica nel merito della correttezza della valutazione compiuta dall'intermediario.

L'intermediario è chiamato a valutare l'**adeguatezza dell'investimento**, se presta i servizi a maggior valore aggiunto che sono il servizio di consulenza e l'attività di gestione individuale di patrimoni. Si tratta di una **valutazione particolarmente approfondita** in quanto l'intermediario deve verificare se l'investimento offerto è coerente con l'orizzonte temporale indicato dall'investitore, con la sua propensione al rischio (che può essere più o meno elevata e mutare nel tempo) e, in generale, con i suoi obiettivi finanziari.

Quando l'intermediario presta i cd. servizi esecutivi, deve valutare l'**appropriatezza dell'investimento**. Si tratta di una **valutazione meno complessa**, fondata solo sulle **conoscenze** e sull'**esperienza del cliente** in quanto non è l'intermediario a proporre uno strumento finanziario ma è lo stesso cliente ad indicare le operazioni da svolgere. L'intermediario deve, comunque, registrare le operazioni d'investimento che pone in essere per conto della clientela e tenere evidenze dell'attività valutativa condotta. Per assolvere in modo professionale e corretto i propri doveri, inoltre, l'intermediario non può limitarsi a rilevare la non appropriatezza dell'investimento ma deve rappresentare, in modo chiaro e puntuale, anche i relativi motivi, perché solo ciò permette all'investitore di valutare con consapevolezza il giudizio espresso e di orientarsi di conseguenza.

## ...MA NON QUANDO VIOLA REGOLE DI ALTRA NATURA

L'ACF **non decide** i ricorsi che riguardano controversie relative a:

- **RAPPORTI DI NATURA ESCLUSIVAMENTE BANCARIA**

Per le controversie riguardanti conti correnti, carte di credito, bancomat, prestiti, mutui immobiliari, cessioni del quinto è necessario rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia.

- **NON CORRETTA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA FISCALE E TRIBUTARIA**

Si tratta di controversie che non riguardano la prestazione di un servizio di investimento da parte dell'intermediario. L'ACF può decidere sul ricorso solo quando la controversia riguarda il mancato adempimento, in particolare sotto il profilo informativo, da parte dell'intermediario, di obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente in materia di investimenti finanziari.

- **BUONI POSTALI FRUTTIFERI**

Non essendo negoziabili non rientrano tra gli strumenti finanziari e, dunque, le relative controversie non sono di competenza dell'ACF.

- **VENDITA DI DIAMANTI**

Poiché oggetto dell'operazione è un bene materiale e non uno strumento finanziario, le controversie non rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF.

- **STRUMENTI FINANZIARI PERVENUTI NELLA TITOLARITÀ DEL RICORRENTE PER EFFETTO DI UN TRASFERIMENTO TRA PRIVATI**

L'ACF può decidere il ricorso se risultano elementi presuntivi che fanno ravvisare la prestazione di un servizio di investimento, quali le peculiari condizioni soggettive delle persone coinvolte nel trasferimento (ad esempio, residenti in regioni diverse e distanti tra loro o prive di adeguate competenze ed esperienza in ambito finanziario), il prezzo del trasferimento uguale a quello annualmente determinato dall'assemblea degli azionisti, la sottoscrizione del contratto quadro e la sottoposizione a profilatura il giorno precedente l'operazione di investimento.

- **INADEMPIMENTI INFORMATIVI**

Le controversie che riguardano l'intermediario in qualità di emittente e non nella sua veste di prestatore di un servizio di investimento non sono di competenza dell'ACF. In relazione a tali fattispecie, non emerge una censura riguardante la violazione di obblighi di informazione che specificamente gravano sull'intermediario nella sua veste di prestatore di un servizio di investimento, bensì il più generale tema della non corretta informazione al mercato nella sua qualità di emittente.

- **RAPPORTI DI NATURA ASSICURATIVA**

L'ACF è competente a conoscere esclusivamente le controversie inerenti ai "prodotti di investimento assicurativo" - ossia prodotti che presentano una scadenza o un valore di riscatto esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto, alle fluttuazioni del mercato - qualora siano distribuiti da "soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa" (di norma, le banche). Ne deriva che l'ACF non è competente a conoscere le controversie che riguardano le polizze vita e quelle che coprono i danni e le malattie. Parimenti l'ACF non è competente nel caso in cui i prodotti d'investimento assicurativo siano distribuiti da imprese di assicurazioni direttamente o tramite agenzie, brokers o agenti assicurativi.

## ...PIU' IN PARTICOLARE

In occasione del primo Forum tra l'ABF e l'ACF, tenutosi il 19 novembre 2021, in attuazione del Protocollo di intesa tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie, stipulato in data 19 marzo 2020, si è convenuto che:

- quanto ai ricorsi che hanno ad oggetto doglianze relative all'**INADEMPIMENTO DELLE OBBLIGAZIONI TIPICHE DEL CONTRATTO BANCARIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE TITOLI**, è generalmente competente l'ABF se la contestazione riguarda il trasferimento del conto deposito titoli (ad esempio, ritardo nel trasferimento o mancata consegna della documentazione inerente alle minusvalenze in occasione del trasferimento). È generalmente competente l'ACF se la contestazione riguarda il comportamento dell'intermediario nello svolgimento del servizio di investimento (ad esempio, mancato rispetto di obblighi informativi relativi al portafoglio titoli; mancata informativa sulle operazioni di aumento di capitale ed esercizio del diritto di opzione; questioni relative alla sottoscrizione o al collocamento delle quote di un fondo).

In occasione del secondo Forum tra l'ABF e l'ACF, tenutosi il 19 settembre 2022, i due Arbitri hanno convenuto che:

- quanto ai ricorsi che riguardano il **COLLEGAMENTO NEGOZIALE TRA FINANZIAMENTO E SOTTOSCRIZIONE DI PRODOTTI FINANZIARI**, l'ACF è competente laddove il finanziamento venga erogato allo scopo di sottoscrivere un prodotto finanziario (ad es. nel caso in cui un mandato di gestione patrimoniale sia sottoscritto in relazione alla concessione del prestito e risulti strumentale alla copertura dei relativi interessi); l'ABF è competente sul contratto di finanziamento quando non sia prevalente il profilo di investimento dell'operazione e, in applicazione del principio della domanda, il ricorrente contesti aspetti esecutivi del contratto che riguardino prodotti finanziari posti a garanzia di un finanziamento (ad es. domande sulle modalità e i tempi di vendita coattiva di strumenti finanziari oggetto di pegno a garanzia del finanziamento);

- quanto ai ricorsi che riguardano la **SOTTOSCRIZIONE DI DERIVATI A COPERTURA DEL RISCHIO DI TASSO DI MUTUI O ALTRI FINANZIAMENTI**: l'ACF è competente se le domande del ricorrente riguardino il derivato e la sua disciplina, come ad es. per contestazioni sulla mancanza dello scopo di copertura del derivato, anche alla luce delle indicazioni della Corte di Cassazione (sentenza n. 19013 del 31 luglio 2017) sull'applicazione dei criteri generali enucleati dalla Consob per valutare la meritevolezza degli interessi perseguiti dalle parti, o sulla violazione di regole informative di condotta in fase di sottoscrizione e di esecuzione del contratto previste dal TUF; l'ABF è competente rispetto a doglianze concernenti il contratto di finanziamento alla copertura dei cui rischi è posto il derivato.

## ... PER OTTENERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI

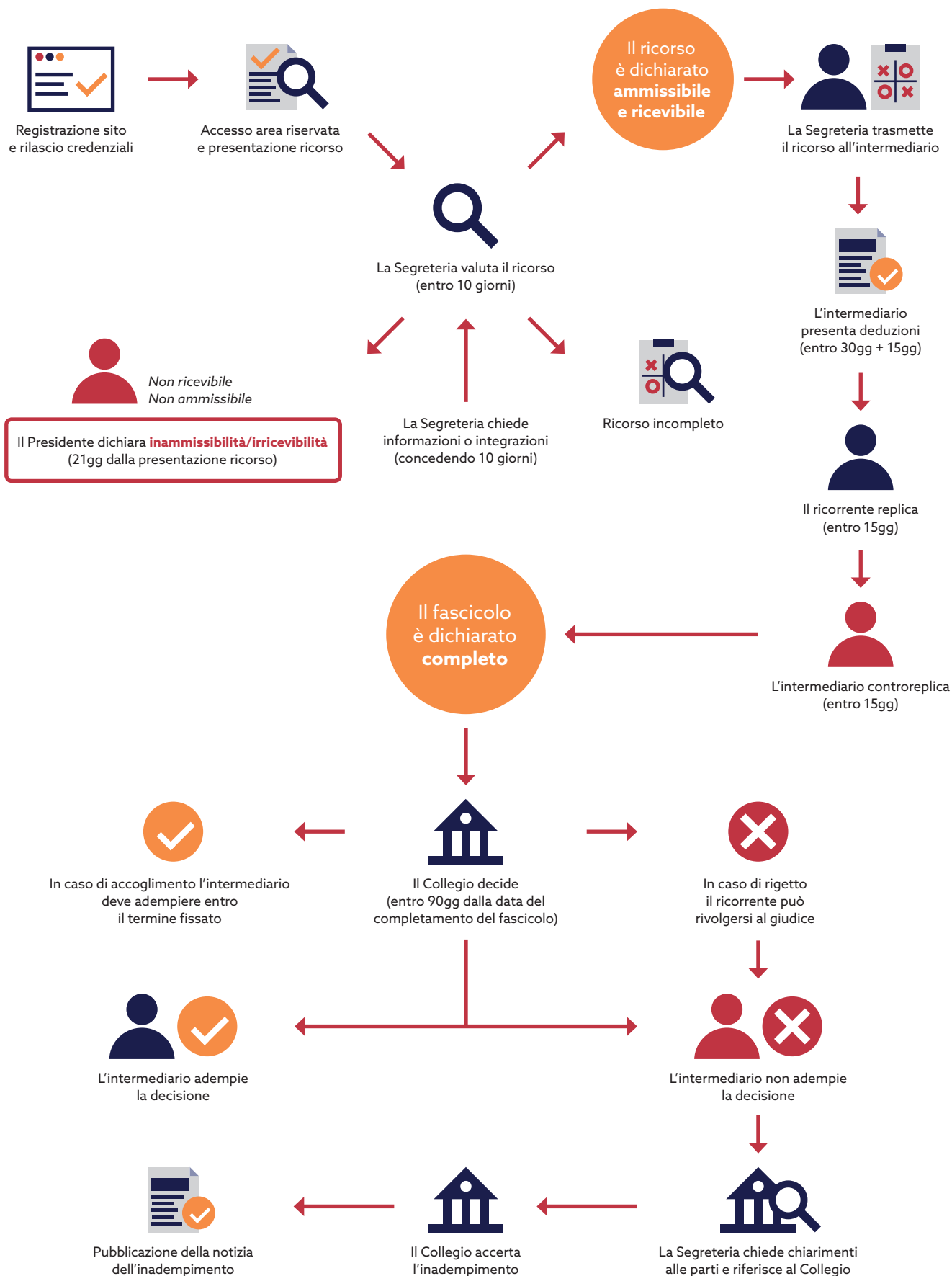
Il ricorso può contenere una domanda di risarcimento del danno per inadempimento o anche di restituzione di somme di denaro o, più semplicemente, una domanda volta ad ottenere l'adempimento di uno specifico obbligo rimasto inadempito (ad esempio, mancata consegna di documentazione relativa ad un rapporto contrattuale).

È possibile chiedere il risarcimento di danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi su di lui gravanti, con esclusione dei danni non patrimoniali (ad esempio, danni morali).

Nel caso in cui la richiesta riguardi una somma di denaro, essa non può superare i 500.000 euro, che rappresenta la soglia massima di competenza dell'ACF. Ove il danno sia potenzialmente superiore a 500.000 euro, è possibile rivolgersi all'ACF se si limita la domanda risarcitoria entro tale soglia.



# IL RICORSO



## PRIMA DI PRESENTARE IL RICORSO

Il ricorso all'ACF può essere proposto solo se è stato preventivamente trasmesso all'intermediario un reclamo al quale è stata fornita una risposta insoddisfacente, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla presentazione del reclamo senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

Il ricorso deve essere proposto **entro un anno dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario**: se è trascorso più di un anno, è necessario presentare un altro reclamo prima di rivolgersi all'ACF.

Le condotte dell'intermediario, oggetto di lamentela nel reclamo e nel ricorso, devono essere sostanzialmente equivalenti: non è, comunque, preclusa la possibilità di allegare nel ricorso nuovi argomenti, o anche nuovi fatti secondari, che sono la naturale conseguenza dell'interlocuzione intervenuta tra cliente ed intermediario nella fase di reclamo. Il reclamo deve delineare le condotte addebitate all'intermediario, ponendo quest'ultimo nella condizione di fornire all'ACF le informazioni inerenti al rapporto con l'investitore che ha a sua disposizione.

Non integrano reclami validamente proposti le mere richieste di documentazione o di informazioni o gli atti generici di interruzione della prescrizione, in quanto non idonei ad assolvere alla funzione tipica del reclamo, vale a dire stimolare una possibile risoluzione bonaria della controversia insorta tra le parti.

Il ricorso all'ACF può essere proposto **se non sono pendenti sulla medesima controversia altre procedure di risoluzione stragiudiziale**. Ciò, sia per esigenze di economia procedurale, ma anche per evitare sovrapposizioni che potrebbero condurre a decisioni tra di loro difformi da parte di organismi diversi.

## LA PRESENTAZIONE DEL RICORSO

Il ricorso è **gratuito** e si presenta **direttamente online**: è necessario accedere al sito ACF, registrarsi nell'area riservata e compilare l'apposito *format*, allegando tutta la documentazione necessaria ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)).

**Non è richiesta l'assistenza di un avvocato o di un professionista.**

Una procedura guidata consente di inserire tutte le informazioni necessarie, avvertendo di eventuali inesattezze e incompletezze, e di caricare documenti.

Affinché il ricorso sia ricevibile è necessario produrre:

- copia di un valido documento di identità di tutti i soggetti coinvolti (ricorrente nonché eventuali altri ricorrenti, rappresentanti legali, procuratore);
- in caso di assistenza di un procuratore, procura conferita da tutti i ricorrenti;
- reclamo preventivamente presentato all'intermediario, munito di attestazione di avvenuta consegna/ricezione, con l'eventuale riscontro dell'intermediario;
- modulo contenente l'informativa per la protezione dei dati personali, debitamente firmato da tutti i soggetti coinvolti. Il modulo è scaricabile dal sito ACF (nella sezione "Il ricorso") e va allegato al ricorso al fine di poterne completare la regolare trasmissione.

Tutti i documenti da caricare sul sito devono essere salvati in un formato non modificabile (ad esempio, pdf).

Il sistema propone la compilazione di separati *record*, nei quali devono essere inserite **le informazioni necessarie per individuare le operazioni oggetto di controversia**, le quali verranno poi rappresentate in forma di tabella. Deve essere indicata la sola operatività oggetto della controversia, facendo attenzione al fatto che l'ACF conosce esclusivamente di controversie relative ad operazioni o comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

Nella successiva sezione - costituita da un *box* in cui va inserito un testo, in lingua italiana, della lunghezza massima di 30.000 caratteri - va descritto il contesto fattuale e vanno indicati gli elementi necessari per individuare l'oggetto specifico della controversia e i relativi fatti costitutivi, rappresentando, nel modo più specifico possibile, i comportamenti contestati all'intermediario. **Si sottolinea che la scarsa determinatezza di tali elementi può condurre alla inammissibilità del ricorso.**

Il sistema propone, poi, la compilazione di una sezione relativa alla richiesta, anch'essa costituita da un *box* in cui inserire un testo in lingua italiana della lunghezza massima di 5.000 caratteri, in cui sono riportate **le specifiche richieste sottoposte all'Arbitro** in relazione ai fatti descritti nella sezione precedente. Anche la mancata indicazione di richieste conclusive può condurre all'inammissibilità del ricorso. Nel caso venga richiesta, a titolo di ristoro, una somma di denaro, devono essere indicati il relativo ammontare e i criteri che hanno condotto alla sua determinazione.

La compilazione delle descritte sezioni rappresenta **l'unica modalità per veicolare contenuti corretti e coerenti con la procedura utilizzata**. Non è, dunque, ammesso ometterne la compilazione, ad esempio rinviando a un documento separatamente prodotto che, anche ove allegato al modulo del ricorso, non sarà preso in considerazione.

Dopo la compilazione del ricorso è possibile caricare la documentazione di corredo costituita da documenti distinti, numerati e denominati in maniera tale da renderne esplicito il contenuto. Deve, inoltre, essere predisposto un separato documento contenente l'indice della documentazione allegata.

Ferma restando l'esigenza di soddisfare gli oneri probatori, occorre nello stesso tempo **evitare di produrre documentazione sovrabbondante, non correttamente ordinata o inconferente rispetto all'oggetto della controversia.**

Per ulteriori informazioni, sono disponibili sul sito le "Istruzioni operative da seguire per i ricorsi dinanzi all'ACF a partire dal 1° ottobre 2021".

<https://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/quando-come-fare-ricorso>

## LA VALUTAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E RICEVIBILITÀ E LA TRASMISSIONE ALL'INTERMEDIARIO

Ricevuto il ricorso, la Segreteria tecnica valuta **entro 10 giorni** se esso è ammissibile e ricevibile. In caso positivo, il ricorso viene trasmesso tempestivamente all'intermediario attraverso il portale.

Nel caso in cui, invece, occorran **chiarimenti e/o integrazioni** degli atti prodotti (ad esempio, perché manca il documento di riconoscimento, la copia del reclamo in precedenza trasmesso all'intermediario o l'attestazione del suo ricevimento, oppure quando la descrizione della controversia è lacunosa e poco chiara), la Segreteria tecnica li chiede al Ricorrente, concedendo **un termine non superiore a 10 giorni** per fornire quanto richiesto.

A questo punto la Segreteria tecnica ha **ulteriori 10 giorni** per valutare l'ammissibilità e la ricevibilità del ricorso e, in caso di esito positivo, lo trasmette all'intermediario. Se, invece, il ricorso è ancora inammissibile o irricevibile, esso viene trasmesso al Presidente dell'ACF, che può dichiarare l'inammissibilità o l'irricevibilità del ricorso entro 21 giorni dalla sua presentazione o, in caso contrario, rimettere gli atti alla Segreteria tecnica per i successivi adempimenti o, ancora, sottoporre la questione al Collegio una volta conclusa l'istruttoria.

## LE DEDUZIONI DIFENSIVE DELL'INTERMEDIARIO

Dopo aver ricevuto il ricorso, l'intermediario ha **30 giorni** di tempo per presentare le proprie deduzioni difensive: nel caso in cui si faccia assistere da un'associazione di categoria, ha a disposizione **ulteriori 15 giorni** entro i quali l'associazione, ricevuta la documentazione, provvede a trasmetterla all'ACF.

Come per il ricorso introduttivo, anche le deduzioni dell'Intermediario sono trasmesse mediante l'**apposito modulo** disponibile nel sistema, compilando il *box* dedicato in cui inserire un testo in lingua italiana della lunghezza massima di 35.000 caratteri: la compilazione del predetto *box* rappresenta **l'unica modalità utilizzabile per presentare le deduzioni** e non è ammesso rinviare a un documento separato che, ove pure allegato, non sarà preso in considerazione.

L'intermediario può caricare nel sistema i documenti a corredo delle deduzioni difensive, che devono in ogni caso ricomprendere **tutta la documentazione afferente al rapporto controverso**, costituita da documenti distinti, numerati e denominati in maniera tale da renderne esplicito il loro contenuto, **evitando la produzione di documentazione sovrabbondante, non correttamente ordinata o inconferente rispetto all'oggetto della controversia**.

## LE DEDUZIONI INTEGRATIVE DEL RICORRENTE E LE REPLICHE FINALI DELL'INTERMEDIARIO

Nei **15 giorni** successivi alla scadenza del termine concesso all'intermediario, il ricorrente ha diritto di replica. A questo punto, l'intermediario ha a sua disposizione **ulteriori 15 giorni** per controreplicare alle deduzioni difensive integrative del ricorrente, dopo di che si conclude il contraddittorio.

Anche le deduzioni integrative del ricorrente e le repliche finali dell'intermediario vanno trasmesse esclusivamente mediante l'**utilizzo degli appositi moduli** disponibili nel sistema, compilando i *box* dedicati in cui inserire un testo in lingua italiana della lunghezza massima di 15.000 caratteri.

## LA DECISIONE DEL COLLEGIO

Chiuso il contraddittorio, il fascicolo è completo: il Collegio ha a disposizione, di norma, **90 giorni** per decidere sul ricorso. Si tratta di un termine che il Collegio può prorogare, per ulteriori 90 giorni, nei casi di particolare complessità e novità delle questioni che vengono affrontate nel ricorso. Tale termine è in ogni caso prorogato, sempre fino a massimo ulteriori 90 giorni, quando ne facciano richiesta entrambe le parti, anche al fine di trovare un accordo.

Durante il mese di agosto e nel periodo natalizio (dal 23 dicembre al 6 gennaio) i termini procedurali sono sospesi.

L'ACF decide a conclusione di un'**istruttoria solo documentale**, nell'ambito della quale, come visto, sia il ricorrente che l'intermediario hanno ampia facoltà di esporre, in contraddittorio, le rispettive posizioni. **Non sono possibili consulenze, audizioni, prove testimoniali.**

## L'ACCORDO EVENTUALE TRA RICORRENTE E INTERMEDIARIO

Prima che il Collegio decida sul ricorso, è **sempre possibile** un accordo tra il ricorrente e l'intermediario per una **soluzione concordata** della controversia direttamente tra di loro.

Il procedimento **si estingue** se il ricorrente comunica all'ACF la sua rinuncia al ricorso, ovvero l'intermediario, prima della decisione sul ricorso, fornisce documentazione attestante il raggiungimento di un accordo ovvero il pieno soddisfacimento della pretesa del ricorrente.

## L'ADEMPIMENTO DELLA DECISIONE

La **decisione** del Collegio è messa **subito a disposizione** del ricorrente e dell'intermediario **nell'area riservata del sito ACF**.

In caso si ravvisino eventuali **errori materiali** (es. calcolo errato della rivalutazione o degli interessi) il ricorrente e l'intermediario possono chiedere la **correzione** entro trenta giorni dalla ricezione della decisione.

La decisione di accoglimento indica **il comportamento che l'intermediario dovrà tenere per eseguire e il relativo termine** (di norma 30 giorni). L'intermediario è tenuto a comunicare - attraverso la piattaforma ed entro il termine indicato nella decisione - gli atti compiuti al fine di conformarsi alla decisione. Se non lo fa, è bene che lo faccia comunque il ricorrente. Se tutto questo non accade, la Segreteria tecnica chiede chiarimenti al ricorrente e allo stesso intermediario e, poi, riferisce al Collegio sui relativi esiti.

Le parti possono, a seguito dell'avvio di negoziazioni volte al raggiungimento di un accordo per l'esecuzione della decisione, richiedere il rinvio di 60 giorni dell'accertamento del mancato adempimento della decisione. La richiesta è presentata dal ricorrente o dall'intermediario mediante specifica istanza da trasmettere attraverso il sito e la richiesta deve essere confermata senza indugio dalla controparte.

## L'INADEMPIMENTO DELL'INTERMEDIARIO E LA PUBBLICAZIONE

In caso di **accertata non esecuzione della decisione** da parte dell'intermediario soccombente, la notizia del mancato adempimento è resa nota mediante pubblicazione di apposita notizia **sul sito web dell'ACF** per una durata di cinque anni e, a cura e spese dell'intermediario, **su due quotidiani a diffusione nazionale**, di cui uno economico, oltre che **sulla home page del sito web dell'intermediario** per un periodo di 6 mesi.

In caso di **adempimento tardivo**, ovvero del raggiungimento di un accordo tra le parti in data successiva a quella di pubblicazione della notizia del mancato adempimento della decisione, l'intermediario ne **fornisce tempestiva notizia all'ACF** attraverso l'apposita funzione disponibile nel sistema. La comunicazione è corredata della documentazione attestante il raggiungimento di un accordo tra le parti con soddisfacimento delle pretese del ricorrente, ovvero dà evidenza dell'adempimento integrale della decisione prima rimasta ineseguita. L'accertamento dell'adempimento tardivo comporta la **rimozione della notizia del mancato adempimento** dal sito web dell'ACF: l'intermediario può, di conseguenza, rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.

**Il ricorrente e l'intermediario possono rivolgersi al giudice:** in tal caso l'ACF pubblica le informazioni circa l'avvio del procedimento giurisdizionale e il relativo esito. Nel caso in cui il procedimento giurisdizionale decida la controversia in senso diverso e favorevole all'intermediario, l'ACF dispone la cancellazione della notizia del mancato adempimento e pubblica l'estratto della decisione, indicando che l'esito del procedimento è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'ACF.





# APPENDICE STATISTICA



## RICORSI PER TIPOLOGIA INTERMEDIARIO (Unità e valori percentuali)

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	676	93,5%
Banche comunitarie con succursale in Italia	17	2,4%
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	16	2,2%
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	9	1,2%
Imprese di investimento comunitarie	3	0,5%
Società di consulenza finanziaria	1	0,1%
Società di gestione UE	1	0,1%

## RICORSI PER TIPOLOGIA RICORRENTE (Unità e valori percentuali)

Tipologia ricorrente	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
<b>Persone fisiche</b>	<b>1099</b>	<b>98,5%</b>
Uomini	761	68,2%
Donne	338	30,3%
<b>Persone giuridiche</b>	<b>17</b>	<b>1,5%</b>

## RICORSI PER FASCIA DI ETÀ DEI RICORRENTI (Unità e valori percentuali)

Sesso ricorrente	0-19 anni	20-25 anni	26-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	Over 74
Uomini	1 0,1%	2 0,2%	22 2,0%	57 5,2%	169 15,4%	<b>185</b> <b>16,7%</b>	178 16,2%	147 13,4%
Donne	0 0,0%	2 0,2%	13 1,2%	20 1,8%	53 4,8%	82 7,5%	80 7,3%	<b>88</b> <b>8,0%</b>

## RICORSI PER REGIONE DI RESIDENZA DEI RICORRENTI (Unità e valori percentuali)

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	229	20,5%
Lombardia	151	13,5%
Emilia Romagna	102	9,1%
Sicilia	97	8,7%
Veneto	91	8,1%
Lazio	86	7,7%
Toscana	76	6,8%
Campania	72	6,4%
Friuli Venezia Giulia	54	4,8%
Piemonte	38	3,4%
Basilicata	21	1,9%
Calabria	20	1,8%
Liguria	19	1,7%
Marche	14	1,3%
Umbria	14	1,3%
Abruzzo	10	0,9%
Sardegna	4	0,4%
Trentino Alto Adige	4	0,4%
Molise	3	0,3%
Valle d'Aosta	2	0,2%
Residenti all'estero	9	0,8%
<b>Totale</b>	<b>1116</b>	<b>100%</b>

## **RICORSI PER PROVINCIA DI RESIDENZA DEI RICORRENTI** (Unità e valori percentuali)

<b>Provincia</b>	<b>Numero ricorsi</b>	<b>Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza</b>
Bari	154	67,2%
Roma	68	79,1%
Milano	66	43,7%
Udine	42	77,8%
Barletta Andria Trani	38	16,6%
Pisa	32	42,1%
Ragusa	29	29,9%
Napoli	27	37,5%
Torino	26	68,4%
Verona	25	27,5%
Catania	24	24,7%
Salerno	22	30,6%
Treviso	21	23,1%
Bologna	18	17,6%
Potenza	18	85,7%
Forlì-Cesena	17	16,7%
Padova	17	18,7%
Pavia	17	11,3%
Caserta	16	22,2%
Ferrara	15	14,7%
Vicenza	15	16,5%
Genova	14	73,7%
Modena	14	13,7%
Bergamo	13	8,6%
Brindisi	13	5,7%
Foggia	12	5,2%
Reggio Emilia	12	11,8%
Monza e Brianza	11	7,3%
Palermo	11	11,3%

**RICORSI PER PROVINCIA DI RESIDENZA DEI RICORRENTI**  
(Unità e valori percentuali)

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Venezia	11	12,1%
Brescia	10	6,6%
Como	10	6,6%
Cosenza	10	50,0%
Lecco	10	6,6%
Perugia	10	71,4%
Rimini	10	9,8%
Frosinone	9	10,5%
Lecce	9	3,9%
Pistoia	9	11,8%
Agrigento	8	8,2%
Firenze	8	10,5%
Siena	8	10,5%
Catanzaro	7	35,0%
Lucca	7	9,2%
Macerata	7	50,0%
Messina	7	7,2%
Parma	7	6,9%
Piacenza	7	6,9%
Siracusa	7	7,2%
Gorizia	6	11,1%
Latina	6	7,0%
Trapani	6	6,2%
Avellino	5	6,9%
Caltanissetta	5	5,2%
Mantova	5	3,3%
Chieti	4	40,0%
Terni	4	28,6%
Arezzo	3	3,9%

## RICORSI PER PROVINCIA DI RESIDENZA DEI RICORRENTI (Unità e valori percentuali)

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Cagliari	3	75,0%
L'Aquila	3	30,0%
Livorno	3	3,9%
Matera	3	14,3%
Novara	3	7,9%
Pesaro Urbino	3	21,4%
Pordenone	3	5,6%
Prato	3	3,9%
Taranto	3	1,3%
Trieste	3	5,6%
Varese	3	2,0%
Vercelli	3	7,9%
Ancona	2	14,3%
Aosta	2	100,0%
Ascoli Piceno	2	14,3%
Asti	2	5,3%
Benevento	2	2,8%
Bolzano	2	50,0%
Campobasso	2	66,7%
Cremona	2	1,3%
Crotone	2	10,0%
Cuneo	2	5,3%
La Spezia	2	10,5%
Lodi	2	1,3%
Massa Carrara	2	2,6%
Ravenna	2	2,0%
Rieti	2	2,3%
Savona	2	10,5%
Sondrio	2	1,3%

## RICORSI PER PROVINCIA DI RESIDENZA DEI RICORRENTI (Unità e valori percentuali)

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Teramo	2	20,0%
Trento	2	50,0%
Alessandria	1	2,6%
Belluno	1	1,1%
Biella	1	2,6%
Grosseto	1	1,3%
Imperia	1	5,3%
Isernia	1	33,3%
Pescara	1	10,0%
Rovigo	1	1,1%
Sassari	1	25,0%
Vibo Valentia	1	5,0%
Viterbo	1	1,2%



## RICORSI PER TIPOLOGIA DELLA CONTROVERSIA (Unità e valori percentuali)

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Consulenza in materia di investimenti:</b>		<b>63,75%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	451	62,36%
Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	8	1,11%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	2	0,28%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:</b>		<b>16,32%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	114	15,76%
Contratti [23TUF]	2	0,28%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,14%
Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	1	0,14%
<b>Collocamento:</b>		<b>5,12%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	36	4,98%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,14%
<b>Servizi accessori - Custodia e amministrazione di strumenti finanziari</b>		<b>4,15%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	21	2,91%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	9	1,24%

## RICORSI PER TIPOLOGIA DELLA CONTROVERSIA (Unità e valori percentuali)

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione</b>		<b>2,63%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	16	2,21%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	2	0,28%
Contratti [23 TUF]	1	0,14%
<b>Gestione di portafogli:</b>		<b>1,66%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento delle attività di gestione [35- decies TUF]	11	1,52%
Diritto di recesso [24 TUF]	1	0,14%
<b>Negoziazione per conto proprio</b>		<b>1,66%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	12	1,66%
<b>Gestione collettiva del risparmio</b>		<b>1,38%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dell'attività di gestione [35-deciesTUF]	7	0,96%
Gestione degli ordini [68-72RI]	1	0,14%
Commercializzazione di OICR propri [68-72RI]	1	0,14%
Commercializzazione di OICR di terzi [68-72RI]	1	0,14%
<b>Ricezione e trasmissione di ordini</b>		<b>1,11%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	8	1,11%

## RICORSI PER TIPOLOGIA DELLA CONTROVERSIA (Unità e valori percentuali)

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Offerta fuori sede</b>		<b>0,83%</b>
Consulenti finanziari autorizzati all'offerta fuori sede [31TUF]	5	0,69%
Diritto di recesso [30 TUF]	1	0,14%
<b>Altri Servizi accessori</b>		<b>0,83%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	6	0,83%
<b>Gestione di portali on-line</b>		<b>0,28%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	2	0,28%
<b>Servizi accessori - Concessione di finanziamenti per effettuare operazioni</b>		<b>0,28%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	2	0,28%

## RICORSI PER INTERMEDIARIO E INCIDENZA SUL TOTALE (Unità e valori percentuali)

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA POPOLARE DI BARI SPA	171	23,8%
INTESA SANPAOLO SPA	44	6,1%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	41	5,8%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	35	4,9%
BANCO BPM SPA	33	4,7%
UNICREDIT SPA	33	4,7%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	31	4,4%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	28	3,9%
BANCA DI CIVIDALE SPA	26	3,6%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	25	3,5%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	23	3,2%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	17	2,5%
BPER BANCA SPA	15	2,1%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	13	1,8%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	13	1,8%
POSTE ITALIANE SPA	13	1,8%
CREDITO EMILIANO SPA	10	1,4%
BANCA MEDIOLANUM SPA	9	1,2%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETÀ PER AZIONI	8	1,1%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	8	1,1%
BINCKBANK N.V.	8	1,1%
CHEBANCA! SPA	8	1,1%
DEUTSCHE BANK SPA	7	1,0%
ACOMEA SOCIETÀ DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	6	0,8%

**RICORSI PER INTERMEDIARIO E INCIDENZA SUL TOTALE**  
(Unità e valori percentuali)

<b>Intermediario</b>	<b>Numero totale ricorsi</b>	<b>Percentuale</b>
ING BANK N.V.	6	0,8%
BANCA CAMBIANO 1884 SPA	5	0,7%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	5	0,7%
DIRECTA SIM SPA	5	0,7%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	4	0,6%
BANCA GENERALI SPA	4	0,6%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	4	0,6%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	4	0,6%
BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3	0,4%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3	0,4%
BANCA SELLA - SPA	3	0,4%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	3	0,4%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	3	0,4%
IW PRIVATE INVESTMENTS SIM SPA	3	0,4%
BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	2	0,3%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	2	0,3%
EPSILON ASSOCIATI SGR SPA	2	0,3%
IG EUROPE GMBH	2	0,3%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	2	0,3%
SUDTIROL BANK SPA	2	0,3%
ACTIVTRADES EUROPE S.A.	1	0,1%
ALFA SCF SPA	1	0,1%
AMUNDI REAL ESTATE ITALIA SGR SPA	1	0,1%
BANCA ALETTI SPA	1	0,1%
BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SOC. COOPERATIVA	1	0,1%

**RICORSI PER INTERMEDIARIO E INCIDENZA SUL TOTALE**  
(Unità e valori percentuali)

<b>Intermediario</b>	<b>Numero totale ricorsi</b>	<b>Percentuale</b>
BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE - MILANO	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
BANCA DI PIACENZA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
BANCA DON RIZZO - CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE - S.C.	1	0,1%
BANCA FINNAT EURAMERICA SPA	1	0,1%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	0,1%
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	1	0,1%
BANCA VERONESE DI CREDITO COOPERATIVO DI CONCAMARISE	1	0,1%
BG SAXO SIM SPA	1	0,1%
CA INDOSUEZ WEALTH (EUROPE), ITALY BRANCH	1	0,1%
CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTÙ BANCA DI CREDITO COOPERATIVO	1	0,1%
CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0,1%
CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	1	0,1%
CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE, FORLIVESE E IMOLESE S.C.	1	0,1%
CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA	1	0,1%

## **RICORSI PER INTERMEDIARIO E INCIDENZA SUL TOTALE** (Unità e valori percentuali)

<b>Intermediario</b>	<b>Numero totale ricorsi</b>	<b>Percentuale</b>
GENERALI INVESTMENTS PARTNERS SPA SOCIETÀ DI GESTIONE DEL RISPARMIO	1	0,1%
INVESCO MANAGEMENT SA - SUCCURSALE ITALIANA	1	0,1%
INVESTIRE SGR S.P.A.	1	0,1%
J.P. MORGAN SE	1	0,1%
NATIXIS SA	1	0,1%
RIVIERABANCA CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA - SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
SAGITTA SGR SPA	1	0,1%
UBS (ITALIA) SPA	1	0,1%

## RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO E PERCENTUALE ACCOGLIMENTI (Unità e valori percentuali)

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	Percentuale ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCA POPOLARE DI BARI SPA	262	231	31	88,2%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	124	108	16	87,1%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	73	36	37	49,3%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	71	10	61	14,1%
INTESA SANPAOLO SPA	66	20	46	30,3%
BANCO BPM SPA	59	27	32	45,8%
UNICREDIT SPA	48	21	27	43,8%
POSTE ITALIANE SPA	41	10	31	24,4%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	35	30	5	85,7%
BPER BANCA SPA	31	18	13	58,1%
BANCA DI CIVIDALE SPA	24	22	2	91,7%
DEUTSCHE BANK SPA	24	9	15	37,5%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	21	4	17	19,0%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	19	15	4	78,9%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	18	7	11	38,9%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	18	6	12	33,3%
BINCKBANK N.V.	17	3	14	17,6%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	17	14	3	82,4%
CREDITO EMILIANO SPA	16	6	10	37,5%
CHEBANCA! SPA	15	8	7	53,3%
IW PRIVATE INVESTMENTS SIM SPA	14	3	11	21,4%
BANCA MEDIOLANUM SPA	13	6	7	46,2%
BANCA GENERALI SPA	10	4	6	40,0%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	8	4	4	50,0%



**RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO E PERCENTUALE ACCOGLIMENTI**  
(Unità e valori percentuali)

<b>Intermediario</b>	<b>Totale decisioni</b>	<b>Ricorsi accolti</b>	<b>Ricorsi rigettati</b>	<b>Percentuale ricorsi accolti sul totale delle decisioni</b>
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	8	5	3	62,5%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	8	1	7	12,5%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	7	5	2	71,4%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	7	7	-	100,0%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	7	6	1	85,7%
CREDITO VALTELLINESE SPA	7	4	3	57,1%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	6	1	5	16,7%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	4	-	4	0,0%
CFO GESTIONI FIDUCIARIE SIM S.P.A.	4	-	4	0,0%
ING BANK N.V.	4	-	4	0,0%
UBS EUROPE SE - SUCCURSALE ITALIA	4	2	2	50,0%
AMUNDI SGR SPA	3	-	3	0,0%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETÀ PER AZIONI	3	3	-	100,0%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	3	-	3	0,0%
CA INDOSUEZ WEALTH (ITALY) SPA	3	1	2	33,3%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	3	2	1	66,7%
ACTIVTRADES PLC	2	1	1	50,0%
ANIMA SGR SPA	2	-	2	0,0%
BANCA IFIGEST SPA	2	-	2	0,0%
BANCA INVESTIS SPA GIÀ BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	2	-	2	0,0%

**RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO E PERCENTUALE ACCOGLIMENTI**  
(Unità e valori percentuali)

<b>Intermediario</b>	<b>Totale decisioni</b>	<b>Ricorsi accolti</b>	<b>Ricorsi rigettati</b>	<b>Percentuale ricorsi accolti sul totale delle decisioni</b>
BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	2	-	2	0,0%
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	2	2	-	100,0%
BANCA SELLA - SPA	2	-	2	0,0%
BANCO DI SARDEGNA SPA	2	1	1	50,0%
DIRECTA SIM SPA	2	2	-	100,0%
FABIO PIOLI	2	1	1	50,0%
GREEN ARROW CAPITAL SGR S.P.A.	2	-	2	0,0%
INVESTIRE SGR S.P.A.	2	1	1	50,0%
UNICASIM SOCIETÀ DI INTERMEDIAZIONE MOBILIARE SPA	2	-	2	0,0%
BANCA ADRIA COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP.	1	1	-	100,0%
BANCA ALETTI SPA	1	-	1	0,0%
BANCA DEL PIEMONTE SPA	1	1	-	100,0%
BANCA DEL SUD SPA	1	-	1	0,0%
BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL METAURO SCRL	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA ,LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCA IFIS SPA	1	-	1	0,0%
BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	1	-	1	0,0%

**RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO E PERCENTUALE ACCOGLIMENTI**  
(Unità e valori percentuali)

<b>Intermediario</b>	<b>Totale decisioni</b>	<b>Ricorsi accolti</b>	<b>Ricorsi rigettati</b>	<b>Percentuale ricorsi accolti sul totale delle decisioni</b>
BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	1	-	100,0%
BANCA PREALPI SANBIAGIO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	1	-	1	0,0%
BANOR SIM SPA	1	-	1	0,0%
BCC DI VERONA E VICENZA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT FRANCE - MILAN BRANCH	1	-	1	0,0%
BNP PARIBAS REAL ESTATE INVESTMENT MANAGEMENT ITALY SOCIETÀ DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	1	1	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	1	-	1	0,0%
CASSA SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA	1	1	-	100,0%
CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	1	1	-	100,0%
CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE, FORLIVESE E IMOLESE S.C.	1	-	1	0,0%
EURIZON CAPITAL SGR SPA	1	-	1	0,0%
FIDEURAM INVESTIMENTI SOCIETÀ DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	1	-	1	0,0%
IG EUROPE GMBH	1	1	-	100,0%
INVEST BANCA SPA	1	-	1	0,0%
LEONARDO CAPITAL SIM SPA	1	-	1	0,0%

**RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO E PERCENTUALE ACCOGLIMENTI**  
(Unità e valori percentuali)

<b>Intermediario</b>	<b>Totale decisioni</b>	<b>Ricorsi accolti</b>	<b>Ricorsi rigettati</b>	<b>Percentuale ricorsi accolti sul totale delle decisioni</b>
MEDIOBANCA - BANCA DI CREDITO FINANZIARIO SPA	1	-	1	0,0%
MEDIOLANUM - GESTIONE FONDI SGR SPA	1	-	1	0,0%
MFM INVESTMENT LTD	1	-	1	0,0%
OPSTART SRL	1	-	1	0,0%
PRELIOS SGR SPA	1	-	1	0,0%
SANTANDER PRIVATE BANKING S.P.A.	1	-	1	0,0%
SUDTIROL BANK SPA	1	-	1	0,0%
SYMPHONIA SGR SPA	1	1	-	100,0%
THE ING PROJECT S.R.L.	1	-	1	0,0%

**RICORSI PER VALORE DELLA RICHIESTA**  
(Unità e valori percentuali sui 797 ricorsi procedibili)

Valore della richiesta in euro	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
da 0 a 5.000 euro	146	18,3%
da 5.001 a 10.000	92	11,6%
da 10.001 a 30.000	206	25,9%
da 30.001 a 50.000	111	13,9%
da 50.001 a 100.000	104	13,0%
Richieste maggiori di 100.000	130	16,3%
Senza indicazione di importo	8	1,0%

**CONTROVALORE IMPORTI RICHIESTI E RICONOSCIUTI DAL COLLEGIO**  
(Valori in euro sui 1.188 ricorsi decisi)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
<b>Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)</b>	<b>67.990.888</b>	57.231	10,92	500.000
Solo per ricorsi accolti	34.965.514	51.571	94,66	500.000
<b>Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)</b>	<b>18.908.498</b>	27.888	47,69	487.193

## RICORSI INAMMISSIBILI/IRRICEVIBILI (Unità e valori percentuali)

Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
<b>Dichiarazioni di Inammissibilità:</b>	<b>251</b>	<b>22,5%</b>
la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	177	15,8%
La controversia attiene a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del ricorso	60	5,4%
Il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	13	1,2%
L'Intermediario non è legittimato passivo nella controversia	1	0,1%
<b>Dichiarazioni di Irricevibilità:</b>	<b>68</b>	<b>6,1%</b>
Il ricorso non è stato proposto secondo le modalità indicate dall'art. 11, comma 1, del regolamento ACF	52	4,6%
Non è stato presentato reclamo all'intermediario	7	0,6%
È trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	4	0,4%
Sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	3	0,3%
L'Arbitro si è già pronunciato con decisione di merito	1	0,1%
Il ricorso non è presentato da un investitore	1	0,1%

# APPENDICE NORMATIVA





# NORMATIVA PRIMARIA

## DECRETO LEGISLATIVO 4 marzo 2010, n. 28

ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 60 DELLA LEGGE 18 GIUGNO 2009, N. 69, IN MATERIA DI MEDIAZIONE FINALIZZATA ALLA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE CIVILI E COMMERCIALI.

### Capo I DISPOSIZIONI GENERALI IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 60 della legge 19 giugno 2009, n. 69, recante delega al Governo in materia di mediazione e di conciliazione delle controversie civili e commerciali;

Vista la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 28 ottobre 2009;

Acquisiti i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 19 febbraio 2010;

Sulla proposta del Ministro della giustizia;

Emana il seguente decreto legislativo:

#### Art. 1 Definizioni

1. Ai fini del presente decreto legislativo, si intende per:

- ((a) mediazione: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa));**
- b) mediatore: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
- c) conciliazione: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;
- d) organismo: l'ente pubblico o privato, presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto;
- e) registro: il registro degli organismi istituito con decreto del Ministro della giustizia ai sensi dell'articolo 16 del presente decreto, nonché, sino all'emanazione di tale decreto, il registro degli organismi istituito con il decreto del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222.

## Art. 2 Controversie oggetto di mediazione

1. Chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili, secondo le disposizioni del presente decreto.
2. Il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi.

## Capo II DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

### Art. 3 Disciplina applicabile e forma degli atti

[...omissis...]

### Art. 4 Accesso alla mediazione

[...omissis...]

### Art. 5 Condizione di procedibilità e rapporti con il processo

1. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni. (3)

- 1-bis.** Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto, assistito dall'avvocato, preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero i procedimenti previsti dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dai rispettivi regolamenti di attuazione ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. **((A decorrere dall'anno 2018, il Ministro della giustizia riferisce annualmente alle Camere sugli effetti prodotti e sui risultati conseguiti dall'applicazione delle disposizioni del presente comma))**. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni. (4) (6)
- 2.** Fermo quanto previsto dal comma 1-bis e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, il giudice, anche in sede di giudizio di appello, valutata la natura della causa, lo stato dell'istruzione e il comportamento delle parti, può disporre l'esperimento del procedimento di mediazione; in tal caso, l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale anche in sede di appello. Il provvedimento di cui al periodo precedente è adottato prima dell'udienza di precisazione delle conclusioni ovvero, quando tale udienza non è prevista, prima della discussione della causa. Il giudice fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6 e, quando la mediazione non è già stata avviata, assegna contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. (4)
- 2-bis.** Quando l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale la condizione si considera avverata se il primo incontro dinanzi al mediatore si conclude senza l'accordo. (4)
- 3.** Lo svolgimento della mediazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti urgenti e cautelari, né la trascrizione della domanda giudiziale.
- 4.** I commi 1-bis e 2 non si applicano:
- nei procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione, fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione;
  - nei procedimenti per convalida di licenza o sfratto, fino al mutamento del rito di cui all'articolo 667 del codice di procedura civile;
  - nei procedimenti di consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696-bis del codice di procedura civile;

- d) nei procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, del codice di procedura civile;
  - e) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;
  - f) nei procedimenti in camera di consiglio;
  - g) nell'azione civile esercitata nel processo penale; (4)
- 5.** Fermo quanto previsto dal comma 1-bis e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, se il contratto, lo statuto ovvero l'atto costitutivo dell'ente prevedono una clausola di mediazione o conciliazione e il tentativo non risulta esperito, il giudice o l'arbitro, su eccezione di parte, proposta nella prima difesa, assegna alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione e fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo il giudice o l'arbitro fissa la successiva udienza quando la mediazione o il tentativo di conciliazione sono iniziati, ma non conclusi. La domanda è presentata davanti all'organismo indicato dalla clausola, se iscritto nel registro, ovvero, in mancanza, davanti ad un altro organismo iscritto, fermo il rispetto del criterio di cui all'articolo 4, comma 1. In ogni caso, le parti possono concordare, successivamente al contratto o allo statuto o all'atto costitutivo, l'individuazione di un diverso organismo iscritto. (4)
- 6.** Dal momento della comunicazione alle altre parti, la domanda di mediazione produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda di mediazione impedisce altresì la decadenza per una sola volta, ma se il tentativo fallisce la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza, decorrente dal deposito del verbale di cui all'articolo 11 presso la segreteria dell'organismo.

### **AGGIORNAMENTO (3)**

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "l'illegittimità costituzionale dell'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali)".

Ha inoltre dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: [...] b) dell'art. 5, comma 2, primo periodo, del detto decreto legislativo, limitatamente alle parole «Fermo quanto previsto dal comma 1 e», c) dell'art. 5, comma 4, del detto decreto legislativo, limitatamente alle parole «I commi 1 e»; d) dell'art. 5, comma 5 del detto decreto legislativo, limitatamente alle parole «Fermo quanto previsto dal comma 1 e»".

### **AGGIORNAMENTO (4)**

Il D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla L. 9 agosto 2013, n. 98 ha disposto (con l'art. 84, comma 2) che "Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano decorsi trenta giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto."

## **AGGIORNAMENTO (6)**

Il D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130 ha disposto (con l'art. 2, comma 1) che "Le disposizioni del presente decreto, concernenti l'attuazione del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016".

### **Art. 6 Durata**

[...omissis...]

### **Art. 7 Effetti sulla ragionevole durata del processo**

[...omissis...]

### **Art. 8 Procedimento**

[...omissis...]

### **Art. 9 Dovere di riservatezza**

[...omissis...]

### **Art. 10 Inutilizzabilità e segreto professionale**

[...omissis...]

### **Art. 11 Conciliazione**

[...omissis...]

### **Art. 12 Efficacia esecutiva ed esecuzione**

[...omissis...]

### **Art. 13 (( *Spese processuali*). ))**

[...omissis...]

Art. 14  
Obblighi del mediatore

[...omissis...]

Art. 15  
Mediazione nell'azione di classe

[...omissis...]

**Capo III**  
**ORGANISMI DI MEDIAZIONE**

[...omissis...]

**Capo IV**  
**DISPOSIZIONI IN MATERIA FISCALE E INFORMATIVA**

[...omissis...]

**Capo V**  
**ABROGAZIONI, COORDINAMENTI E DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

[...omissis...]

Dato a Roma, addì 4 marzo 2010

NAPOLITANO

Berlusconi, Presidente del Consiglio dei Ministri

Alfano, Ministro della giustizia

Visto, il Guardasigilli: Alfano

[...omissis...]

## **DECRETO LEGISLATIVO 6 agosto 2015, n. 130**

**ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2013/11/UE SULLA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI, CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO (CE) N. 2006/2004 E LA DIRETTIVA 2009/22/CE (DIRETTIVA SULL'ADR PER I CONSUMATORI).**

### **IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA**

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 14, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Vista la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori);

Vista la legge 24 dicembre 2012, n. 234, recante norme generali sulla partecipazione dell'Italia alla formazione e all'attuazione della normativa e delle politiche dell'Unione europea, ed in particolare gli articoli 31 e 32;

Vista la legge 7 ottobre 2014, n. 154, recante delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2013 - secondo semestre - ed in particolare l'articolo 8, che introduce principi e criteri direttivi specifici per il recepimento della direttiva 2013/11/UE;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il codice del consumo;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione dell'8 maggio 2015;

Acquisiti i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione del 31 luglio 2015;

Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei ministri e del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con i Ministri dell'economia e delle finanze, della giustizia e degli affari esteri e della cooperazione internazionale;

EMANA il seguente decreto legislativo:

#### **Art. 1**

#### **Modifiche al Codice del consumo in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori**

- 1.** Alla parte V del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, il titolo II termina con l'articolo 140-bis e dopo il titolo II è inserito il seguente: «TITOLO II-bis - RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE».

2. L'articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, è sostituito dal seguente:

**«Art. 141 (Disposizioni generali: definizioni ed ambito di applicazione).** - 1. Ai fini del presente titolo, si intende per:

- a) «consumatore»: la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);
- b) «professionista»: il soggetto, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c);
- c) «contratto di vendita»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera e);
- d) «contratto di servizi»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera f);
- e) «controversia nazionale»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro dell'Unione europea in cui è stabilito il professionista;
- f) «controversia transfrontaliera»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito il professionista;
- g) «procedura ADR»: una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui al presente titolo ed eseguita da un organismo ADR-Alternative Dispute Resolution;
- h) «organismo ADR»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 141-decies;
- i) «autorità competente»: le autorità indicate dall'articolo 141-octies;
- l) «domanda»: la domanda presentata all'organismo per avviare la procedura ADR;
- m) «servizi non economici di interesse generale»: i servizi di interesse generale che non sono prestati a fini economici, a prescindere dalla forma giuridica sotto la quale tali servizi sono prestati, e, in particolare i servizi prestati, senza corrispettivo economico, da pubbliche amministrazioni o per conto delle stesse.

2. Ai fini del presente titolo il professionista si considera stabilito:

- a) se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività;
- b) se si tratta di una società o di un'altra persona giuridica o di un'associazione di persone fisiche o giuridiche, presso la sua sede legale, la sua amministrazione centrale o la sua sede di attività, comprese le filiali, le agenzie o qualsiasi altra sede.

3. Ai fini del presente titolo, l'organismo ADR si considera stabilito:

- a) se è gestito da una persona fisica, nel luogo in cui svolge le attività ADR;
- b) se è gestito da una persona giuridica o da un'associazione di persone fisiche o di persone giuridiche, nel luogo in cui tale persona giuridica o associazione di persone fisiche o giuridiche svolge le attività ADR o ha la sua sede legale;
- c) se è gestito da un'autorità o da un altro ente pubblico, nel luogo in cui tale autorità o altro ente pubblico ha la propria sede.



4. Le disposizioni di cui al presente titolo, si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole e, in particolare, agli organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e agli altri organismi ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al comma 1, lettera i), previa la verifica della sussistenza dei requisiti e della conformità della propria organizzazione e delle proprie procedure alle prescrizioni del presente titolo. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano, altresì, alle eventuali procedure, previste ai sensi del comma 7, in cui l'organismo ADR adotta una decisione.
5. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano altresì alle procedure di conciliazione paritetica di cui all'articolo 141-ter.
6. Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie:
  - a) articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che disciplina i casi di condizione di procedibilità con riferimento alla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali;
  - b) articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche;
  - c) articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti.
7. Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, della Commissione nazionale per la società e la borsa e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo.
8. Le disposizioni di cui al presente titolo non si applicano:
  - a) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;
  - b) ai servizi non economici d'interesse generale;
  - c) alle controversie fra professionisti;
  - d) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;
  - e) ai tentativi di conciliazione giudiziale per la composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;
  - f) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;

- g) ai servizi di assistenza sanitaria, prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici;
- h) agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

**9.** Le disposizioni di cui al presente titolo non precludono il funzionamento di eventuali organismi ADR istituiti nell'ambito delle norme e provvedimenti, di cui ai commi 7 e 8, ed in cui i funzionari pubblici sono incaricati delle controversie e considerati rappresentanti sia degli interessi dei consumatori e sia degli interessi dei professionisti.

**10.** Il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.».

**3.** Dopo l'articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, sono inseriti i seguenti:

«**Art. 141-bis (Obblighi, facoltà e requisiti degli organismi ADR).** - 1. È fatto obbligo agli organismi ADR di:

- a) mantenere un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica;
- b) mettere a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a), su un supporto durevole, così come definito dall'articolo 45, comma 1, lettera l);
- c) consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica;
- d) consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;
- e) accettare sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013, anche attraverso il ricorso a reti di organismi ADR;
- f) adottare i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.

**2.** Gli organismi ADR possono, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- b) la controversia è futile o temeraria;
- c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;

- d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;
- e) il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
- f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

**3.** Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, un organismo ADR non è in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, tale organismo ADR fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro ventuno giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda. Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.

**4.** È fatto obbligo agli organismi ADR di prevedere e garantire che le persone fisiche da essi incaricate della risoluzione delle controversie siano:

- a) in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione;
- b) nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;
- c) non soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
- d) retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.

**5.** È fatto altresì obbligo alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, di comunicare tempestivamente all'organismo ADR tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura ADR, idonee ad incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere. In tale ipotesi, se le parti non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura medesima, l'organismo ADR deve:

- a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ADR ad altra persona fisica; o in mancanza
- b) garantire che la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza
- c) consentire alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.

6. Resta fermo il diritto delle parti di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR, salvo quanto previsto dall'articolo 141-quater, comma 5, lettera a).
7. Nell'ipotesi prevista dal comma 5, qualora l'organismo ADR sia costituito da una sola persona fisica, si applicano unicamente le lettere b) e c) del medesimo comma.
8. Qualora le persone fisiche incaricate della procedura ADR siano assunte o retribuite esclusivamente da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, è assicurato che, oltre ai requisiti del presente titolo e quelli generali di cui ai commi 4 e 9, esse abbiano a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite che siano sufficienti ad assolvere i loro compiti. Il presente comma non si applica qualora le persone fisiche interessate facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti dell'organizzazione professionale e dell'associazione di imprese da cui sono assunte o retribuite e di una o più associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 137.
9. È fatto obbligo agli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale, disporre che il collegio sia composto da un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.
10. Se gli organismi ADR, ai fini del comma 4, lettera a), del presente articolo, provvedono alla formazione delle persone fisiche incaricate della risoluzione extragiudiziale delle controversie, le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 141-novies, comma 4, lettera g). I programmi di formazione possono essere promossi ed eseguiti dalle stesse autorità competenti, di cui all'articolo 141-octies. Restano ferme le disposizioni in materia di formazione dei mediatori di cui ai commi 4-bis, 5 e 6 dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

**Art. 141-ter (Negoziazioni paritetiche).** - 1. Le procedure svolte dinanzi agli organismi ADR in cui parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista o da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, sono considerate procedure ADR, ai sensi del presente Codice, se, oltre all'osservanza delle disposizioni di cui al presente titolo, rispettano i seguenti ulteriori requisiti specifici di indipendenza e trasparenza:

- a) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono far parte di una commissione paritetica composta da un numero uguale di rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e di rappresentanti del professionista, e sono nominate a seguito di una procedura trasparente;
- b) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- c) è fatto obbligo al rappresentante delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR, né di avere contributi finanziari

diretti da parte degli stessi; gli eventuali contributi erogati dal professionista o dall'organizzazione professionale o dall'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, quale parziale rimborso all'associazione dei consumatori per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, devono essere erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite;

- d) è fatto, altresì, obbligo al rappresentante del professionista, se tale rapporto lavorativo non era già in corso al momento di conferimento dell'incarico, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR;
- e) l'organismo di risoluzione delle controversie, ove non abbia distinta soggettività giuridica rispetto al professionista o all'organizzazione professionale o all'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, deve essere dotato di sufficiente autonomia e di un organo paritetico di garanzia privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, deve essere chiaramente separato dagli organismi operativi del professionista ed avere a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti, distinte dal bilancio generale del professionista, per lo svolgimento dei suoi compiti.

- 2.** Rientrano nelle procedure di cui al comma 1 esclusivamente le negoziazioni paritetiche disciplinate da protocolli di intesa stipulati tra i professionisti o loro associazioni e un numero non inferiore a un terzo delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, nonché quelle disciplinate da protocolli di intesa stipulati nel settore dei servizi pubblici locali secondo i criteri a tal fine indicati nell'accordo sancito in sede di Conferenza unificata Stato-regioni e Stato-città ed autonomie locali del 26 settembre 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013.

**Art. 141-quater (Trasparenza, efficacia, equità e libertà).** - 1. È fatto obbligo agli organismi ADR, di rendere disponibili al pubblico sui loro siti web, su supporto durevole su richiesta e in qualsiasi altra modalità funzionale al perseguimento delle finalità di trasparenza, efficacia, equità e libertà, informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti:

- a) le modalità di contatto, l'indirizzo postale e quello di posta elettronica;
- b) il proprio inserimento nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, secondo comma;
- c) le persone fisiche incaricate della procedura ADR, i criteri seguiti per il conferimento dell'incarico nonché per la loro successiva designazione e la durata del loro incarico;
- d) la competenza, l'imparzialità e l'indipendenza delle persone fisiche incaricate della procedura ADR qualora siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista;
- e) l'eventuale appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
- f) il settore di competenza specifica, incluso, eventualmente, il limite di valore di competenza;
- g) le norme che disciplinano la procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia per la quale l'organismo di ADR è stato iscritto e i motivi per cui l'organismo ADR può rifiutare di trattare una determinata controversia ai sensi dell'articolo 141-bis, comma 2;
- h) le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e secondo le quali si svolge la procedura ADR;

- i) se l'organismo ADR risolve le controversie in base a disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta o altri tipi di regole;
- l) eventuali attività che le parti sono tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, incluso il tentativo di risoluzione della controversia mediante negoziazione diretta con il professionista;
- m) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;
- n) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura;
- o) la durata media della procedura ADR;
- p) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR;
- q) l'esecutività della decisione ADR, nei casi eventualmente previsti dalle norme vigenti.

**2.** È fatto obbligo agli organismi ADR di rendere disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in altra modalità funzionale al perseguimento delle finalità di trasparenza, le relazioni annuali d'attività. Tali relazioni, con riferimento alle controversie sia nazionali che transfrontaliere, devono comprendere le seguenti informazioni:

- a) numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono;
- b) eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi;
- c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma 2;
- d) nel caso di procedure di cui dell'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;
- e) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione;
- f) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;
- g) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- h) l'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.

**3.** Le procedure ADR devono rispettare le seguenti prescrizioni:

- a) essere disponibili e facilmente accessibili online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
- b) consentire la partecipazione alle parti senza obbligo di assistenza legale; è fatto sempre salvo il diritto delle parti di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) essere gratuite o disponibili a costi minimi per i consumatori;

- d) l'organismo ADR che ha ricevuto una domanda dà alle parti comunicazione dell'avvio della procedura relativa alla controversia non appena riceve il fascicolo completo della domanda;
- e) concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; in caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di novanta giorni; le parti devono essere informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura.

**4.** Nell'ambito delle procedure ADR deve essere garantito altresì che:

- a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che la parte non abbia espressamente richiesto che gli stessi debbano restare riservati, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;
- b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.

**5.** Nell'ipotesi di procedure ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione, gli organismi ADR garantiscono che:

- a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui è previsto l'obbligo del professionista di aderire alle procedure ADR, la facoltà di ritirarsi dalla procedura spetta esclusivamente al consumatore;
- b) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:
  - 1) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;
  - 2) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;
  - 3) la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;
- c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;
- d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

**Art. 141-quinquies (Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza).** -

1. Dalla data di ricevimento da parte dell'organismo ADR, la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce altresì la decadenza per una sola volta.



2. Se la procedura ADR fallisce, i relativi termini di prescrizione e decadenza iniziano a decorrere nuovamente dalla data della comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia con modalità che abbiano valore di conoscenza legale.
3. Sono fatte salve le disposizioni relative alla prescrizione e alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui l'Italia è parte.

**Art. 141-sexies (Informazioni e assistenza ai consumatori).** - 1. I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all'organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.

2. Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore.
3. Nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.
4. È fatta salva l'applicazione delle disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri provvedimenti normativi.
5. Con riferimento all'accesso dei consumatori alle controversie transfrontaliere, salvo quanto previsto dalla normativa di settore, gli stessi possono rivolgersi al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) per essere assistiti nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera. Il medesimo Centro nazionale è designato anche come punto di contatto ODR ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori.
6. È fatto obbligo agli organismi ADR e al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) di rendere disponibile al pubblico sui propri siti web, fornendo un link al sito della Commissione europea, e laddove possibile su supporto durevole nei propri locali, l'elenco degli organismi ADR elaborato e pubblicato dalla Commissione ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.
7. L'elenco degli organismi ADR di cui al comma 6 è posto a disposizione delle associazioni di consumatori e delle associazioni di categoria di professionisti che possono renderlo disponibile al pubblico sui loro siti web o in qualsiasi altro modo esse ritengano appropriato.



8. Sul sito istituzionale di ciascuna autorità competente è assicurata la pubblicazione delle informazioni sulle modalità di accesso dei consumatori alle procedure ADR per risolvere le controversie contemplate dal presente titolo.
9. Le autorità competenti incoraggiano le associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e le organizzazioni professionali, a diffondere la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e a promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori. Detti organismi sono altresì incoraggiati a fornire ai consumatori le informazioni relative agli organismi ADR competenti quando ricevono i reclami dai consumatori.

**Art. 141-septies (Cooperazione).** - 1. Le autorità competenti assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR nella risoluzione delle controversie transfrontaliere e i regolari scambi con gli altri Stati membri dell'Unione europea delle migliori prassi per quanto concerne la risoluzione delle controversie transfrontaliere e nazionali.

2. Se esiste una rete europea di organismi ADR che agevola la risoluzione delle controversie transfrontaliere in un determinato settore, le autorità competenti incoraggiano ad associarsi a detta rete gli organismi ADR che trattano le controversie di tale settore.
3. Le autorità competenti incoraggiano la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori. Tale cooperazione comprende, in particolare, lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. È incluso anche lo scambio di valutazioni tecniche e informazioni, se già disponibili, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.
4. La cooperazione e lo scambio di informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3 devono avvenire nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.
5. Sono fatte salve le disposizioni in materia di segreto professionale e commerciale applicabili alle autorità nazionali di cui al comma 3. Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio e agli altri vincoli equivalenti di riservatezza previsti dalla normativa vigente.

**Art. 141-octies (Autorità competenti e punto di contatto unico).** - 1. Per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies, sono designate le seguenti autorità competenti:

- a) Ministero della giustizia unitamente al Ministero dello sviluppo economico, con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- b) Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), di cui all'articolo 1 della legge 7 giugno 1974, n. 216, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni, nonché dei soggetti che si avvalgono delle procedure medesime;
- c) Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza;

- d) Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, per il settore di competenza;
- e) Banca d'Italia, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- f) altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze;
- g) Ministero dello sviluppo economico, con riferimento alle negoziazioni paritetiche di cui all'articolo 141-ter relative ai settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni, nonché con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, non rientranti nell'elenco di cui alla lettera a).

**2.** Il Ministero dello sviluppo economico è designato punto di contatto unico con la Commissione europea.

**3.** Al fine di definire uniformità di indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti di cui al comma 1 è istituito presso il Ministero dello sviluppo economico un tavolo di coordinamento e di indirizzo. Lo stesso è composto da un rappresentante per ciascuna autorità competente. Al Ministero dello sviluppo economico è attribuito il compito di convocazione e di raccordo. Al tavolo sono assegnati compiti di definizione degli indirizzi relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza e imparzialità, e alla misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR. Ai componenti del predetto tavolo di coordinamento ed indirizzo non spetta alcun compenso, gettone di presenza o altro emolumento comunque denominato e a qualsiasi titolo dovuto.

**Art. 141-nonies (Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli organismi di risoluzione delle controversie).** - 1. Gli organismi di risoluzione delle controversie che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi del presente titolo e inseriti in elenco conformemente all'articolo 141-decies, comma 2, devono presentare domanda di iscrizione alla rispettiva autorità competente, indicando:

- a) il loro nome o denominazione, le informazioni di contatto e l'indirizzo del sito web;
- b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
- c) le proprie norme procedurali;
- d) le loro tariffe, se del caso;
- e) la durata media delle procedure di risoluzione delle controversie;
- f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie;
- g) una dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la procedura di risoluzione delle controversie;
- h) i motivi per cui un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2;

- i) una dichiarazione motivata dell'organismo di possedere o meno i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva, e di rispettare o meno i requisiti di qualità di cui al presente titolo.
2. Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) ad h) del comma 1 vengano modificate, gli organismi ADR informano senza indugio l'autorità competente in merito a tali modifiche.
  3. Gli organismi di risoluzione delle controversie dinanzi ai quali si svolgono le procedure di cui all'articolo 141-ter, oltre a comunicare ai requisiti di cui al comma 1, devono altresì trasmettere le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e di trasparenza di cui al comma 1 dell'articolo 141-ter.
  4. A far data dal secondo anno di iscrizione al relativo elenco, con cadenza biennale, ogni organismo ADR trasmette alla rispettiva autorità competente informazioni concernenti:
    - a) il numero di reclami ricevuti ed i tipi di controversie alle quali si riferiscono;
    - b) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere il risultato;
    - c) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute;
    - d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
    - e) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro;
    - f) se del caso, una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
    - g) se prevista, la formazione fornita alle persone fisiche incaricate delle risoluzioni delle controversie di cui all'articolo 141-bis, comma 4, lettera a);
    - h) la valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla.

**Art. 141-decies (Ruolo delle autorità competenti).** - 1. Presso ciascuna autorità competente è istituito, rispettivamente con decreto ministeriale o con provvedimenti interni, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell'ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l'iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio.

2. Ogni autorità competente provvede all'iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull'elenco nonché sui singoli organismi ADR.
3. Ciascuna autorità competente sulla base di propri provvedimenti, tiene l'elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR. Tale elenco comprende:
  - a) il nome, le informazioni di contatto e i siti internet degli organismi ADR di cui al comma 1;
  - b) le loro tariffe, se del caso;
  - c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui è svolta la procedura ADR;

- d) i tipi di controversie contemplati dalla procedura ADR;
  - e) i settori e le categorie di controversie trattati da ciascun organismo ADR;
  - f) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR relativa alla possibilità di svolgere la procedura ADR in forma orale o scritta;
  - g) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2.
- 4.** Se un organismo ADR non soddisfa più i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente interessata lo contatta per segnalargli tale non conformità, invitandolo a ovviarvi immediatamente. Se allo scadere di un termine di tre mesi l'organismo ADR continua a non soddisfare i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente cancella l'organismo dall'elenco di cui al comma 2. Detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.
- 5.** Ogni autorità competente notifica senza indugio l'elenco di cui ai commi 1 e 3, e ogni suo successivo aggiornamento, al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.
- 6.** L'elenco e gli aggiornamenti di cui ai commi 2, 3 e 4 relativi agli organismi ADR stabiliti nel territorio della Repubblica italiana sono trasmessi alla Commissione europea dal Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico.
- 7.** Ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR, elaborato dalla Commissione europea e notificato al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico, fornendo sul proprio sito internet un link al pertinente sito internet della Commissione europea. Inoltre, ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico tale elenco consolidato su un supporto durevole.
- 8.** Entro il 9 luglio 2018 e successivamente ogni quattro anni, il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, con il contributo delle altre autorità competenti, pubblica e trasmette alla Commissione europea una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento di tutti gli organismi ADR stabiliti sul territorio della Repubblica Italiana. In particolare, tale relazione:
- a) identifica le migliori prassi degli organismi ADR;
  - b) sottolinea le insufficienze, comprovate da statistiche, che ostacolano il funzionamento degli organismi ADR per le controversie sia nazionali che transfrontaliere, se del caso;
  - c) elabora raccomandazioni su come migliorare l'efficacia e l'efficienza del funzionamento degli organismi ADR, se del caso.».
- 4.** All'articolo 139, comma 1, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, alla fine della lettera b) e della lettera b-bis), il punto è sostituito dal punto e virgola e, dopo la lettera b-bis), è aggiunta la seguente:

«**b-ter**) regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione delle controversie online per i consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori).».

5. All'articolo 10, comma 1, all'articolo 16, comma 2, all'articolo 106, commi 1 e 2, all'articolo 107, comma 1, all'articolo 110, commi 1, 3, 4 e 5, all'articolo 136, commi 1 e 2, primo e secondo periodo, all'articolo 137, commi 1, 2, 4 e 6, e all'articolo 140, comma 7, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, le parole: «delle attività produttive» sono sostituite dalle seguenti: «dello sviluppo economico».
6. All'articolo 66 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, al comma 2 dopo le parole: «del presente capo», prima della virgola, sono inserite le seguenti: «nonché dell'articolo 141-sexies, commi 1, 2 e 3».
7. All'articolo 66 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il comma 5 è sostituito dal seguente:

«5. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario. È altresì fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti al rapporto di consumo, nelle materie di cui alle sezioni da I a IV del presente capo, mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.».
8. All'articolo 66-quater, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il comma 3 è sostituito dal seguente:

«3. Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dalle disposizioni delle sezioni da I a IV del presente capo è possibile ricorrere alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.».
9. Al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, sono apportate le seguenti modificazioni:
  - a) all'articolo 33, comma 2, dopo la lettera v) sono aggiunte le seguenti:

«**v-bis**) imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;

**v-ter**) rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V.».

**Art. 1 bis**  
**Modifiche al decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 -**  
**Istituzione di procedure di conciliazione e arbitrato, sistema di indennizzo**  
**e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27,**  
**commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262**

1. Dopo il comma 5 dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179<sup>1</sup>, sono aggiunti i seguenti:

«**5-bis.** I soggetti nei cui confronti la CONSOB esercita la propria attività di vigilanza, da individuarsi con il regolamento di cui al comma 5-ter, devono aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori diversi dai clienti professionali di cui all'articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58. In caso di mancata adesione, alle società e agli enti si applicano le sanzioni di cui all'articolo 190, comma 1 del citato decreto legislativo n. 58 del 1998 e alle persone fisiche di cui all'articolo 18-bis del predetto decreto legislativo n. 58 del 1998 si applicano le sanzioni di cui all'articolo 190-ter del medesimo decreto legislativo.

**5-ter.** La CONSOB determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 5-bis nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Alla copertura delle relative spese di funzionamento si provvede, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, ai sensi dell'articolo 9, comma 2.».

2. All'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, le parole: «il procedimento di conciliazione previsto» sono sostituite dalle seguenti: «i procedimenti previsti» e dopo le parole: «n. 179,» sono inserite le seguenti: «e dai rispettivi regolamenti di attuazione».

**Art. 2**  
**Disposizioni finali**

1. Le disposizioni del presente decreto, concernenti l'attuazione del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016.
2. Il Ministero dello sviluppo economico comunica alla Commissione europea alla data di entrata in vigore del presente decreto e successivamente in occasione di qualsiasi cambiamento sopravvenuto in relazione a tali dati:
- a) il nome e le informazioni di contatto dell'organismo di cui all'articolo 141-sexies, comma 5, del codice;
  - b) le autorità competenti, incluso il punto unico di contatto, di cui all'articolo 141-octies del codice;

---

<sup>1</sup> Decreto abrogato ai sensi del decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129.

- c) il testo delle disposizioni di cui al presente decreto legislativo e delle altre disposizioni essenziali di diritto interno adottate nel settore disciplinato dal presente decreto legislativo.
- 3.** Il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, comunica alla Commissione europea entro il 9 gennaio 2016 il primo elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 5, del codice.

### Art. 3 Clausola di invarianza finanziaria

- 1.** Dall'attuazione delle disposizioni di cui al presente decreto non devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. Le amministrazioni interessate provvedono agli adempimenti previsti dal presente decreto con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 6 agosto 2015

MATTARELLA

Renzi, Presidente del Consiglio dei ministri

Guidi, Ministro dello sviluppo economico

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Orlando, Ministro della giustizia

Gentiloni Silveri, Ministro degli affari esteri  
e della cooperazione internazionale

Visto, il Guardasigilli: Orlando

## DECRETO LEGISLATIVO 3 agosto 2017, n. 129

ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2014/65/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 15 MAGGIO 2014, RELATIVA AI MERCATI DEGLI STRUMENTI FINANZIARI E CHE MODIFICA LA DIRETTIVA 2002/92/CE E LA DIRETTIVA 2011/61/UE, COSÌ, COME MODIFICATA DALLA DIRETTIVA 2016/1034/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 23 GIUGNO 2016, E DI ADEGUAMENTO DELLA NORMATIVA NAZIONALE ALLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO (UE) N. 600/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 15 MAGGIO 2014, SUI MERCATI DEGLI STRUMENTI FINANZIARI E CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO (UE) N. 648/2012, COSÌ COME MODIFICATO DAL REGOLAMENTO (UE) 2016/1033 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 23 GIUGNO 2016.

### Art. 2

#### Modifiche alla parte II del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58

*(omissis)*

- 32.** L'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, è sostituito dal seguente: «Art. 32-ter (Risoluzione stragiudiziale di controversie). - 1. I soggetti nei cui confronti la Consob esercita la propria attività di vigilanza, da individuarsi con il regolamento di cui al comma 2, devono aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori diversi dai clienti professionali di cui all'articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies, del presente decreto. In caso di mancata adesione, alle società e agli enti si applicano le sanzioni di cui all'articolo 190, comma 1, e alle persone fisiche di cui all'articolo 18-bis si applicano le sanzioni di cui all'articolo 187-quinquiesdecies, comma 1-bis, del presente decreto. 2. La Consob determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 1 nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati.

*(omissis)*

### Art. 10

#### Disposizioni transitorie e finali

*(omissis)*

- 12.** Il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, è abrogato ma continua a essere applicato fino al 3 gennaio 2018. A partire da tale data i riferimenti ai commi 5-bis e 5-ter dell'articolo 2, e al comma 2 dell'articolo 9, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, si intendono effettuati, rispettivamente, ai commi 1, 2 e 3 dell'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; i riferimenti all'articolo 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, si intendono effettuati all'articolo 32-ter.1 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

*(omissis)*

### Art. 11



## Clausola di invarianza finanziaria

1. Dall'attuazione del presente decreto non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 3 agosto 2017

MATTARELLA

Gentiloni Silveri, Presidente del Consiglio dei ministri

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Alfano, Ministro degli affari esteri e della cooperazione internazionale

Orlando, Ministro della giustizia

Calenda, Ministro dello sviluppo economico

Visto, il Guardasigilli: Orlando

# NORMATIVA SECONDARIA

## Delibera n. 19602

ISTITUZIONE DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF) E ADOZIONE DEL REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 2, COMMI 5-BIS E 5-TER, DEL DECRETO LEGISLATIVO 8 OTTOBRE 2007, N. 179

### La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa

VISTA la legge 7 giugno 1974, n. 216, e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

VISTO l'articolo 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante *"Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari"*;

VISTO il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, recante *"Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262"*;

VISTO il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modificazioni, recante *"Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali"*;

VISTO il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante la *"Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)"*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *"Codice del consumo"* ed, in particolare, il titolo II-bis, recante *"Risoluzione extragiudiziale delle controversie"*, introdotto dall'articolo 1 del sopra richiamato decreto legislativo n. 130 del 2015;

VISTO l'art. 2, comma 5-bis del decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotto dall'art. 1-bis del citato decreto legislativo n. 130 del 2015, secondo cui *"I soggetti nei cui confronti la CONSOB esercita la propria attività di vigilanza, da individuarsi con il regolamento di cui al comma 5-ter, devono aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori diversi dai clienti professionali di cui all'articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58."*;

VISTO l'art. 2, comma 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotto dall'art. 1-bis del citato decreto legislativo n. 130 del 2015, secondo cui *"La CONSOB determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 5-bis nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati."*;

VISTO il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);

VISTA la legge 28 dicembre 2015, n. 208, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016)*", ed in particolare, l'articolo 1, commi 41, 44, 45, 46 e 47;

VISTO il richiamato comma 47 dell'articolo 1 della citata legge n. 208 del 2015, in base al quale "*Gli articoli 2, commi da 1 a 5, 3, 4, 5 e 6 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, sono abrogati dalla data in cui diviene operativo l'organo decidente di cui al comma 5-ter dell'articolo 2 del citato decreto legislativo n. 179 del 2007. Il regolamento della CONSOB indicato al citato comma 5-ter dell'articolo 2 del decreto legislativo n. 179 del 2007 prevede, altresì, le disposizioni transitorie per la definizione delle procedure di conciliazione che risultano avviate e non ancora concluse alla data in cui diviene operativo l'organo decidente di cui al primo periodo.*" ;

VISTA la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012, con la quale è stato adottato il Regolamento di attuazione del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente la Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob e le relative procedure;

CONSIDERATE le osservazioni ricevute nella consultazione pubblica effettuata ai fini della predisposizione della presente normativa;

## **DELIBERA:**

### **Art. 1**

***(Istituzione presso la Consob dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e adozione del Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179)***

- 1.** È istituito presso la Consob l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).
- 2.** È adottato il Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, con il quale sono stabiliti i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie presso l'Arbitro e individuati i criteri di composizione del relativo organo decidente. Il Regolamento consta di 19 articoli.

### **Art. 2**

***(Disposizioni attuative e transitorie)***

- 1.** La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, e ne determina la data di avvio dell'operatività.

2. Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e non ancora concluse alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.
3. La Camera di conciliazione e di arbitrato presso la Consob resta in carica per l'amministrazione delle procedure indicate al comma 2, fino alla loro conclusione.
4. I consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria aderiscono all'Arbitro dalla data di avvio dell'operatività dell'albo unico dei consulenti finanziari, stabilita dalla Consob ai sensi dell'articolo 1, comma 41, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.

### Art. 3 (Disposizioni finali)

1. La presente delibera e l'annesso regolamento sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana<sup>2</sup> e nel Bollettino della Consob.
2. Salvo quanto previsto dall'articolo 2, a decorrere dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro sono abrogate la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012 e le relative disposizioni di applicazione e attuazione.

4 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
*Giuseppe Vegas*

---

<sup>2</sup> Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19.5.2016.

## **Regolamento di attuazione dell'articolo 32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)<sup>1</sup> adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e successivamente modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021<sup>2</sup>**

- 
- 1** Titolo così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179" con le parole: "32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58".
- 2** La delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e l'allegato regolamento sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19.5.2016 e in CONSOB Bollettino quindicinale n. 5.1., maggio 2016. La delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 dispone che:
- La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (adottate con delibera n. 19700 del 3 agosto 2016), e ne determina la data di avvio dell'operatività (determinata al 9 gennaio 2017 con delibera n. 19783 del 23 novembre 2016).
  - I consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria aderiscono all'Arbitro dalla data di avvio dell'operatività dell'albo unico dei consulenti finanziari, stabilita dalla Consob ai sensi dell'articolo 1, comma 41, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.
  - Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e non ancora concluse alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.
  - Salvo quanto previsto dal punto precedente, a decorrere dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro sono abrogate la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012 e le relative disposizioni di applicazione e attuazione.
- La delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 134 del 7.6.2021 e in CONSOB Bollettino quindicinale n. 5.2., maggio 2021, essa è in vigore dal 1° ottobre 2021. Si riportano le disposizioni transitorie e finali previste dall'articolo 2 della delibera n. 21867 del 26 maggio 2021: "1. Fatto salvo quanto previsto dal comma 2, le modifiche apportate dall'articolo 1 della presente delibera sono applicabili ai procedimenti avviati con ricorso proposto a partire dalla data di entrata in vigore della stessa. Ai procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data continuano ad applicarsi le disposizioni del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, nel testo vigente antecedentemente all'entrata in vigore della presente delibera.
2. L'articolo 16 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applica alle decisioni assunte a partire dalla data di entrata in vigore della stessa, ancorché relative a procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data.
  3. Gli articoli 5 e 6 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificati dall'articolo 1 della presente delibera, si applicano ai componenti del collegio nominati successivamente alla data di entrata in vigore della stessa.
  4. L'articolo 5, comma 3, del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applica anche ai componenti del collegio in carica alla data di entrata in vigore della stessa.
  5. La situazione impeditiva prevista dall'articolo 5, comma 2-bis, e i requisiti di professionalità e onorabilità previsti dall'articolo 6 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applicano anche ai componenti del collegio in carica alla data di entrata in vigore della medesima delibera se verificatisi dopo tale data.
  6. Il periodo di cui all'articolo 2, comma 2, della delibera Consob n. 19783 del 23 novembre 2016, già prorogato fino al 1° luglio 2021 dall'articolo 1, comma 1, della delibera Consob n. 21666 del 22 dicembre 2020, è ulteriormente prorogato fino al 30 settembre 2021."

# INDICE

<b>Capo I</b>	<b>Disposizioni generali</b>
Articolo 1	Fonti normative
Articolo 2	Definizioni
Articolo 3	Adesione degli intermediari all'Arbitro
Articolo 4	Ambito di operatività dell'Arbitro
<b>Capo II</b>	<b>Struttura dell'Arbitro</b>
Articolo 5	Composizione del collegio
Articolo 6	Requisiti di professionalità e di onorabilità
Articolo 7	Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti
Articolo 8	Attribuzioni del Presidente
Articolo 9	Segreteria tecnica
<b>Capo III</b>	<b>Procedura</b>
Articolo 10	Condizioni di ricevibilità
Articolo 11	Avvio e svolgimento del procedimento
Articolo 12	Irricevibilità e inammissibilità del ricorso
Articolo 13	Interruzione ed estinzione del procedimento
Articolo 14	Termini per la conclusione del procedimento
Articolo 15	Decisione
Articolo 16	Esecuzione della decisione
Articolo 17	Correzione della decisione
Articolo 18	Spese del procedimento
<b>Capo IV</b>	<b>Disposizioni finali</b>
Articolo 19	Disposizioni finali

## Capo I

### Disposizioni generali

#### Articolo 1 (*Fonti normative*)

1. Il presente regolamento è adottato ai sensi dell'articolo 32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58<sup>3</sup>.

#### Articolo 2 (*Definizioni*)

1. Ai fini del presente regolamento, si intende per:
  - a) "testo unico della finanza" (o anche "TUF"), il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;
  - b) "codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;
  - c) "Regolamento (UE) n. 524/2013", il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie *online* dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);
  - c-bis) "Regolamento (UE) n. 1286/2014", il Regolamento (UE) n. 1286/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 novembre 2014 relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati<sup>4</sup>;
  - d) "Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)" o "Arbitro", il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinato dal presente regolamento composto dall'organo decidente e dalla segreteria tecnica;
  - e) "organo decidente" o "collegio", l'organo che decide in merito alle controversie sottoposte all'Arbitro;
  - f) "segreteria tecnica" o "segreteria", l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Arbitro;
  - g) "investitori", gli investitori, diversi dalle controparti qualificate di cui all'articolo 6, comma 2-*quater*, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-*quinquies* e 2-*sexies*, del TUF;

---

<sup>3</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "2, comma 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni" con le parole: "32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58".

<sup>4</sup> Lettera inserita con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

- h) "intermediari":
- i soggetti abilitati di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede di cui all'articolo 31 del TUF;
  - la società Poste Italiane – Divisione Servizi di Banco Posta – autorizzata ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all'attività svolta per suo conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede;
  - i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-*bis* e 18-*ter* del TUF;
  - i gestori di portali per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali di cui all'articolo 50-*quinquies* del TUF<sup>5</sup>;
  - i soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-*bis*) del TUF, limitatamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi<sup>6</sup>;
- i) "controversia transfrontaliera", una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- l) "discipline economiche e giuridiche", le materie indicate nell'Allegato "A" al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell'università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 - supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico disciplinare recante prefisso "IUS" o "SECSP".

### Articolo 3 (Adesione degli intermediari all'Arbitro)

1. Gli intermediari, prima di iniziare l'attività, aderiscono all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria a cui partecipano, tramite comunicazione redatta utilizzando la modulistica resa disponibile sul sito *web* dell'Arbitro. Ove non partecipino ad alcuna associazione di categoria, gli intermediari indicano nella comunicazione di adesione l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a)<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Trattino così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "start-up innovative e PMI innovative" con le parole: "le piccole e medie imprese e per le imprese sociali".

<sup>6</sup> Trattino così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il trattino sostituito recitava: "le imprese di assicurazione limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-*bis*), del TUF dalle stesse emessi;"

<sup>7</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Gli intermediari aderiscono all'Arbitro. L'adesione è comunicata per iscritto alla Consob entro due mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento dalle associazioni di categoria degli intermediari, limitatamente ai soggetti ad esse partecipanti."



2. Gli intermediari, anche attraverso le associazioni a cui partecipano, comunicano senza indugio alla Consob ogni variazione intervenuta rispetto alle informazioni contenute nella modulistica relativa alla comunicazione di adesione prevista al comma 1<sup>8</sup>.
3. ...*omissis*...<sup>9</sup>
4. Gli intermediari:
  - a) forniscono agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito *web*, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;
  - b) assicurano che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro;
  - c) rendono disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito *web* il collegamento ipertestuale al sito *web* dell'Arbitro.

#### Articolo 4 (Ambito di operatività dell'Arbitro)

1. L'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013<sup>10</sup>.
- 1-bis. Salvo quanto previsto ai commi 2 e 3, l'Arbitro conosce di ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha competenza. L'Arbitro può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale<sup>11</sup>.

---

8 Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Gli intermediari che non partecipano alle associazioni di cui al comma 1 comunicano l'adesione direttamente all'Arbitro nello stesso termine di cui al medesimo comma 1, indicando l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a).".

9 Comma abrogato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma abrogato recitava: "Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che, successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, intendono svolgere in Italia la propria attività, comunicano l'adesione all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria, prima di iniziare l'attività".

10 Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "nella parte II del TUF," ha inserito le parole: "nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative".

11 Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

2. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a euro cinquecentomila<sup>12</sup>.
3. In caso di domande risarcitorie, l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1, con esclusione dei danni non patrimoniali<sup>13</sup>.
- 3-bis. L'Arbitro conosce esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso<sup>14</sup>.
4. L'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze<sup>15</sup>.

## Capo II Struttura dell'Arbitro

### Articolo 5 (Composizione del collegio)

1. Il collegio è composto da un Presidente e da quattro membri, scelti tra persone di specifica e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità, nominati dalla Consob.
2. Non possono essere nominati componenti coloro che, negli ultimi due anni, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori, hanno ricoperto cariche sociali o hanno svolto attività di lavoro subordinato o comunque operato sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale.
- 2-bis. Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche<sup>16</sup>.
3. Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati nel ruolo, rispettivamente, di membro effettivo e di Presidente per un solo ulteriore mandato. Decorsi due anni dal termine del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il soggetto può essere nuovamente nominato<sup>17</sup>.

---

<sup>12</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "per un importo superiore" con le parole: "comunque superiori".

<sup>13</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1 e quelli che non hanno natura patrimoniale".

<sup>14</sup> Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>15</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "extragiudiziale delle controversie," ha inserito le parole: "compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa,".

<sup>16</sup> Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>17</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta.".

4. La Consob nomina direttamente il Presidente e due membri del collegio, mentre la nomina dei restanti due membri avviene:
  - a) per un membro, a seguito della designazione congiunta delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale;
  - b) per un membro, a seguito della designazione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.
5. La designazione è comunicata entro sessanta giorni dalla ricezione di un atto di invito trasmesso dalla Consob. In caso di inerzia, protrattasi anche a seguito di atto di sollecito, la Consob provvede direttamente alla nomina di un membro provvisorio che rimane in carica sino alla nomina del soggetto designato ai sensi del comma 4.
6. Nei modi indicati al comma 4, sono nominati uno o più membri supplenti che possono essere chiamati a sostituire i membri effettivi in caso di assenza, impedimento o conflitto di interessi, ovvero in ogni altro caso in cui se ne ravvisi la necessità.
7. Nei casi di sostituzione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal membro effettivo nominato direttamente dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.
8. Il Presidente, i membri effettivi e i membri supplenti sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob, sentiti gli interessati<sup>18</sup>.

## Articolo 6 *(Requisiti di professionalità e di onorabilità)*

1. I componenti del collegio sono individuati tra le seguenti categorie, nei termini consentiti dai rispettivi ordinamenti:
  - a) avvocati iscritti agli albi ordinari e speciali abilitati al patrocinio avanti alle magistrature superiori; dottori commercialisti iscritti nella Sezione A) dell'albo dei dottori commercialisti e degli esperti contabili da almeno dodici anni;
  - b) notai con almeno sei anni di anzianità di servizio; magistrati ordinari, in servizio da almeno dodici anni o in quiescenza; magistrati amministrativi e contabili con almeno sei anni di anzianità di servizio o in quiescenza;
  - c) professori universitari di ruolo in materie giuridiche o economiche in servizio o in quiescenza; dirigenti dello Stato o di Autorità indipendenti con almeno venti anni di anzianità di servizio laureati in discipline giuridiche o economiche, in servizio o in quiescenza.

---

<sup>18</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "I componenti del collegio" con le parole: "Il Presidente, i membri effettivi e i membri supplenti".

2. Non possono essere nominati componenti del collegio i dipendenti in servizio della Consob che nei precedenti due anni sono stati preposti o assegnati a unità organizzative con funzioni di vigilanza ovvero sanzionatorie nelle materie di competenza dell'Arbitro. Ove sia nominato componente un dipendente della Consob, questi opera con piena autonomia funzionale.
3. Ai fini della nomina i componenti del collegio non devono, salvi gli effetti della riabilitazione:
- a) trovarsi in condizione di interdizione, inabilitazione ovvero aver subito una condanna ad una pena che comporti l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici ovvero l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;
  - b) essere stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza<sup>19</sup>;
  - c) essere stati condannati, anche con sentenza non definitiva, per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari, di antiriciclaggio, di usura e di strumenti di pagamento nonché per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile, nel regio decreto 16 marzo 1942, n. 267, e nel decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14<sup>20</sup>;
  - d) aver riportato, nei cinque anni precedenti, un provvedimento di radiazione e cancellazione o di sospensione dagli ordini professionali<sup>21</sup>;
  - d-bis) essere stati, nei cinque anni precedenti, destinatari di sanzioni o di provvedimenti di rimozione irrogati da Autorità di vigilanza<sup>22</sup>;
  - d-ter) trovarsi in stato di interdizione o incapacità temporanea o permanente a svolgere funzioni di amministrazione, direzione e controllo ovvero trovarsi in stato di perdita temporanea dei requisiti di onorabilità a seguito di provvedimenti adottati dalle Autorità di vigilanza<sup>23</sup>;
  - d-quater) essere stati condannati in via definitiva per delitti non colposi<sup>24</sup>;
  - d-quinqies) essere stati condannati in via definitiva a pena detentiva per delitti colposi e contravvenzioni<sup>25</sup>.

---

<sup>19</sup> Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "disposte dall'autorità giudiziaria ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159" con le parole: "o di sicurezza".

<sup>20</sup> Lettera così sostituita con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. La lettera sostituita recitava: "essere stati condannati con sentenza irrevocabile: 1) a pena detentiva per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari e di strumenti di pagamento; 2) a pena detentiva per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile e nel regio decreto 16 marzo 1942, n. 267; 3) alla reclusione per un tempo non inferiore a un anno per un delitto contro la pubblica amministrazione, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'ordine pubblico, contro l'economia pubblica ovvero per un delitto in materia tributaria; 4) alla reclusione per un tempo non inferiore a due anni per un qualunque delitto non colposo;".

<sup>21</sup> Lettera così sostituita con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. La lettera sostituita recitava: "essere stati condannati a una delle pene indicate alla lettera c) con sentenza che applica la pena su richiesta delle parti, salvo il caso di estinzione del reato;".

<sup>22</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>23</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>24</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>25</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**3-bis.** Il divieto di cui al comma 3 opera anche qualora la pena sia stata applicata su richiesta delle parti ovvero nel caso in cui sia stata comminata una sanzione sostitutiva della pena detentiva<sup>26</sup>.

**4.** La originaria inesistenza o la sopravvenuta perdita dei requisiti indicati nel presente articolo importa la decadenza dalla carica. La decadenza è pronunziata dalla Consob, sentiti gli interessati, entro sessanta giorni dalla conoscenza della mancanza o della sopravvenuta perdita dei requisiti.

## Articolo 7 (Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti)

**1.** I componenti dell'organo decidente assolvono alle proprie funzioni decisorie con imparzialità e indipendenza di giudizio, osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob, dedicano il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico<sup>27</sup>.

**2.** Ai fini del rispetto dei principi di cui al comma 1 e all'articolo 141-*bis*, comma 5, del codice del consumo, i componenti del collegio verificano, una volta investiti di una specifica controversia, l'inesistenza di:

- a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti, tali da incidere sulla loro imparzialità e indipendenza;
- b) personali interessi, diretti o indiretti, relativi all'oggetto della controversia.

**3.** I membri del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica tutte le circostanze, anche sopravvenute nel corso del procedimento, idonee a incidere sulla loro indipendenza o imparzialità, ai fini della loro sostituzione con i membri supplenti. Ove tali circostanze riguardino il Presidente, questi le comunica al membro che lo sostituisce ai sensi dell'articolo 5, comma 7, e alla segreteria tecnica<sup>28</sup>.

**4.** I componenti del collegio mantengono il segreto su tutti i dati e le informazioni in ogni modo acquisite in ragione dello svolgimento delle proprie funzioni.

**5.** Le deliberazioni con cui sono decise le controversie sono adottate collegialmente, con la presenza di tutti i componenti, eventualmente sostituiti dai supplenti, a maggioranza dei voti espressi da tutti i componenti.

**6.** La Consob determina il compenso spettante ai componenti dell'organo decidente<sup>29</sup>.

---

<sup>26</sup> Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>27</sup> Codice deontologico adottato con delibera n. 19701 del 3 agosto 2016.

<sup>28</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto l'ultimo periodo.

<sup>29</sup> Compenso determinato con delibera 19622 dell'8 giugno 2016.

## Articolo 8 (Attribuzioni del Presidente)

1. Il Presidente:
  - a) dichiara:
    - la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 11, comma 3;
    - l'interruzione e l'estinzione del procedimento ai sensi dell'articolo 13;
    - l'inammissibilità dell'istanza di correzione ai sensi dell'articolo 17<sup>30</sup>;
  - b) coordina e regola l'attività del collegio individuando, per ciascun ricorso, un relatore;
  - c) comunica alla Consob tutte le circostanze che potrebbero determinare la revoca o la decadenza dei membri del collegio;
  - d) esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica;
  - e) cura i rapporti con la Consob, con le istituzioni nonché con altri organismi preposti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie.

## Articolo 9 (Segreteria tecnica)

1. La segreteria tecnica:
  - a) fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza;
  - b) cura gli adempimenti necessari per la costituzione e il funzionamento del collegio e per l'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti;
  - c) effettua le comunicazioni previste dal Regolamento (UE) n. 524/2013;
  - d) definisce i contenuti del sito *web* dell'Arbitro nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 1, del codice del consumo e ne cura l'aggiornamento;
  - e) cura le attività connesse alla redazione della relazione annuale sull'attività dell'Arbitro, nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 2, del codice del consumo;
  - f) espleta tutti gli altri compiti previsti dal presente regolamento<sup>31</sup>.

---

<sup>30</sup> Trattino inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>31</sup> L'ufficio di Segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (non coordinato nell'ambito di Divisioni) è stato istituito con delibera n. 19729 del 21 settembre 2016 avente effetto dal 15 ottobre 2016.

## Capo III Procedura

### Articolo 10 (Condizioni di ricevibilità)

1. Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso<sup>32</sup>.
2. Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:
  - a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28<sup>33</sup>;
  - b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
  - b-bis) l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito<sup>34</sup>;
  - b-ter) non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale<sup>35</sup>.
3. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto, secondo le modalità indicate all'articolo 11, comma 1, entro un anno dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario<sup>36</sup>.

---

<sup>32</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto l'ultimo periodo.

<sup>33</sup> Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "extragiudiziale delle controversie" ha aggiunto le parole: "ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28".

<sup>34</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>35</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>36</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data."

## Articolo 11

### (Avvio e svolgimento del procedimento)

- 1.** Il ricorso con la relativa documentazione, ivi compreso quanto richiesto ai sensi dell'articolo 10, comma 2, lettera b), è trasmesso attraverso il sito *web* dell'Arbitro e predisposto utilizzando il relativo modulo, secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito. Non sono presi in considerazione ricorsi, compresa la documentazione ad essi pertinente, trasmessi attraverso altre forme<sup>37</sup>.
- 1-bis.** Per le fasi procedurali previste dai commi 2, 4, 5 e 6 le parti utilizzano esclusivamente la modulistica resa disponibile sul sito *web* dell'Arbitro e la trasmettono attraverso il medesimo sito<sup>38</sup>.
- 1-ter.** Ai fini dell'efficienza ed economicità del procedimento dinanzi all'Arbitro e fermo restando quanto previsto dal comma 4, le parti evitano la produzione di documentazione sovrabbondante, disordinata o inconferente rispetto ai fatti controversi<sup>39</sup>.
- 1-quater.** Tutti gli atti di parte relativi ai procedimenti svolti dall'Arbitro sono redatti e trasmessi in lingua italiana. Nel caso in cui i documenti a corredo degli atti di parte siano redatti in lingua straniera, essi sono prodotti nella lingua originale e accompagnati da una traduzione integrale in italiano, in forma libera, realizzata a cura della parte che li deposita<sup>40</sup>.
- 2.** La segreteria tecnica, entro dieci giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario. Ove necessario ai fini di tale valutazione, entro il predetto termine, la segreteria tecnica invita il ricorrente a trasmettere eventuali integrazioni o chiarimenti entro un termine non superiore a dieci giorni. In tal caso, il termine di dieci giorni entro il quale la segreteria tecnica, valutata la ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso, deve trasmetterlo all'intermediario decorre dalla scadenza del termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti<sup>41</sup>.

---

**37** Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il ricorso è predisposto e trasmesso all'Arbitro secondo le modalità da quest'ultimo rese note attraverso il proprio sito web ed è corredato della documentazione attestante la condizione di ricevibilità di cui all'articolo 10, comma 2, lettera b).".

**38** Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**39** Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**40** Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**41** Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "sette" con la parola "dieci" ed ha aggiunto l'ultimo periodo.



3. Nei casi in cui ritiene il ricorso manifestamente irricevibile o inammissibile, oppure sia decorso inutilmente il termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti, la segreteria tecnica ne informa il Presidente. Se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 12, il Presidente dà incarico alla segreteria tecnica di proseguire con l'istruttoria del procedimento mediante la trasmissione del ricorso all'intermediario<sup>42</sup>.
4. L'intermediario, entro trenta giorni dalla data in cui ha ricevuto il ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di un procuratore e con le modalità previste al comma 1-bis, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso. Qualora l'intermediario decida di avvalersi di un'associazione di categoria lo comunica all'Arbitro entro il medesimo termine di trenta giorni. Nei successivi quindici giorni dalla scadenza del predetto termine, l'associazione di categoria provvede a trasmettere le deduzioni e la relativa documentazione all'Arbitro con le modalità previste al comma 1-bis<sup>43</sup>.
5. Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dalla scadenza dei termini previsti dal precedente comma<sup>44</sup>.
6. L'intermediario, anche tramite l'associazione di categoria, nei quindici giorni successivi alla scadenza dei termini previsti dal precedente comma, può replicare alla deduzioni integrative del ricorrente<sup>45</sup>.
7. La segreteria tecnica cura la formazione del fascicolo contenente la documentazione istruttoria, che è reso disponibile alle parti attraverso il sito web dell'Arbitro, e ne comunica alle parti la data di completamento<sup>46</sup>.
- 7-bis. Completato il fascicolo istruttorio, la segreteria tecnica redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia<sup>47</sup>.

---

42 Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Ove necessario ai fini della valutazione di cui al comma 2, la segreteria tecnica invita il ricorrente, entro un termine non superiore a sette giorni, a eventuali integrazioni o chiarimenti. Decorso inutilmente il termine assegnato, e nei casi in cui ritiene il ricorso irricevibile o inammissibile, la segreteria tecnica trasmette il ricorso al Presidente, con una relazione contenente una sintetica descrizione delle relative ragioni. Il Presidente, se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 12, rimette gli atti alla segreteria tecnica per tutti i successivi adempimenti."

43 Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "L'intermediario, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di una associazione di categoria ovvero di procuratore e con le modalità rese note sul sito web dell'Arbitro, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso."

44 Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "dal ricevimento delle medesime" con le parole: "dalla scadenza dei termini previsti dal precedente comma".

45 Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "L'intermediario" ha inserito le parole: ", anche tramite l'associazione di categoria,", e dopo le parole: "giorni successivi" ha inserito le parole: "alla scadenza dei termini previsti dal precedente comma".

46 Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "La segreteria tecnica, espletati gli adempimenti preliminari previsti dai commi 2 e 3, cura la formazione del fascicolo, completo degli eventuali atti indicati ai commi 5 e 6, comunica alle parti la data in cui si è completato il fascicolo e redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia. Il fascicolo, contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti nonché le comunicazioni dell'Arbitro, è reso disponibile alle parti medesime attraverso il sito web dell'Arbitro."

47 Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

8. Il collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi e documenti entro un termine perentorio non inferiore a sette giorni. In tal caso, il termine di cui all'articolo 14, comma 1, può essere prorogato ai sensi del comma 2 del medesimo articolo<sup>48</sup>.
9. In ogni caso il collegio, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti ai sensi del comma 8 a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.
- 9-bis. Qualora entrambe le parti lo richiedano, anche al fine di trovare un accordo, i termini previsti dai commi 4, 5 e 6 del presente articolo nonché quello previsto dall'articolo 14, comma 1, sono sospesi per un periodo massimo di novanta giorni. La sospensione può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento<sup>49</sup>.

## Articolo 12 (Irricevibilità e inammissibilità del ricorso)

1. Il ricorso è irricevibile quando non sono osservate le condizioni previste dall'articolo 10.
2. Il ricorso è inammissibile quando:
  - a) non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni;
  - b) la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro, come definito dall'articolo 4<sup>50</sup>;
  - b-bis) l'intermediario non è legittimato passivo nella controversia<sup>51</sup>;
  - b-ter) la qualifica di intermediario ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera h), non sussiste al momento della presentazione del ricorso<sup>52</sup>.
3. Salvo che non vi provveda il Presidente, ai sensi dell'articolo 11, comma 3, la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate dal collegio.

## Articolo 13 (Interruzione ed estinzione del procedimento)

1. Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, vengono avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale.

---

<sup>48</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "elementi informativi" ha inserito le parole: "e documenti" e ha aggiunto l'ultimo periodo.

<sup>49</sup> Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>50</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "come definito dall'articolo 4." con le parole: "come definito dall'articolo 4;"

<sup>51</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>52</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

2. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione.
3. Il procedimento si estingue quando:
  - a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
  - b) il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso;<sup>53</sup>
 b-bis) l'intermediario, prima della decisione sul ricorso, fornisce documentazione attestante il raggiungimento di un accordo ovvero il pieno soddisfacimento della pretesa del ricorrente<sup>54</sup>.
- 3-bis.** Il procedimento non si estingue nel caso in cui l'intermediario perda tale qualifica come definita dall'articolo 2, comma 1, lettera h), nel corso del suo svolgimento<sup>55</sup>.
4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate, anche d'ufficio, dal Presidente o dal collegio<sup>56</sup>.

## Articolo 14 (Termini per la conclusione del procedimento)

1. L'esito della controversia è comunicato alle parti nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, la decisione corredata della relativa motivazione è trasmessa alle parti entro i successivi 30 giorni<sup>57</sup>.
2. Il termine può essere prorogato dal Presidente o dal collegio prima della sua scadenza, per un periodo non superiore a novanta giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate. La proroga è comunicata alle parti<sup>58</sup>.
3. ...*omissis*...<sup>59</sup>

---

<sup>53</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "con atto espresso." con le parole: "con atto espresso;"

<sup>54</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>55</sup> Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>56</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "sono dichiarate" ha inserito le parole: ", anche d'ufficio," e dopo le parole: "dal Presidente" ha aggiunto le parole: "o dal collegio".

<sup>57</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il collegio pronuncia la decisione nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'articolo 11, comma 7."

<sup>58</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "essere prorogato" ha inserito le parole: "dal Presidente o", ha abrogato le parole: "previa comunicazione alle parti," e ha aggiunto, in fine, le seguenti parole: "La proroga è comunicata alle parti."

<sup>59</sup> Comma abrogato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma abrogato recitava: "Il termine è in ogni caso prorogato, prima della sua scadenza e per un periodo non superiore a novanta giorni, quando ne fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia."

4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate entro i termini indicati nei commi precedenti<sup>60</sup>.
5. L'irricevibilità e l'inammissibilità del ricorso dichiarate dal Presidente sono comunicate alle parti nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'articolo 11, comma 2<sup>61</sup>.

## Articolo 15 (Decisione)

1. Il collegio definisce il procedimento con pronuncia motivata, adottata applicando le norme giuridiche che disciplinano la materia e tenendo conto degli atti di carattere generale emanati dalla Consob e dall'AESFEM ovvero da altre Autorità di vigilanza nazionali ed europee, delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob, dei codici di condotta delle associazioni di categoria ai quali l'intermediario aderisce<sup>62</sup>.
  2. Il collegio accoglie la domanda quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta all'intermediario la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori.
  3. La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale l'intermediario deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine l'intermediario si conforma alla decisione entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata della motivazione<sup>63</sup>.
- 3-bis.** La decisione non può essere oggetto di riesame da parte del collegio<sup>64</sup>.

---

<sup>60</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "I commi che precedono si applicano anche agli atti con cui il Presidente dichiara l'interruzione e l'estinzione del procedimento."

<sup>61</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il Presidente dichiara la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'articolo 11, comma 3."

<sup>62</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "dall'AESFEM" ha inserito le parole: "ovvero da altre Autorità di vigilanza nazionali ed europee".

<sup>63</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "ricezione della decisione" ha aggiunto le parole: "corredata della motivazione".

<sup>64</sup> Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

## Articolo 16 (Esecuzione della decisione)

1. L'intermediario, anche attraverso un'associazione di categoria, comunica all'Arbitro gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, entro il termine previsto all'articolo 15, comma 3, attraverso il sito web dell'Arbitro<sup>65</sup>.
2. Quando vi è motivo di ritenere, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, comunica i casi di mancato adempimento al collegio che procede al loro accertamento. Tale accertamento è rinviato di sessanta giorni quando le parti comunicano l'avvio di negoziazioni volte a raggiungere un accordo sull'esecuzione della decisione<sup>66</sup>.
3. La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, una volta accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione di apposita notizia sul sito web dell'Arbitro per una durata di cinque anni. È, altresì, resa nota mediante notizia riportata in evidenza sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario, ove disponibile, per una durata di sei mesi e mediante pubblicazione su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico. Tale pubblicazione è effettuata a cura e a spese dell'intermediario inadempiente entro 15 giorni dalla comunicazione dell'accertamento dell'inadempimento utilizzando il format disponibile sul sito web dell'Arbitro e attenendosi alle relative istruzioni operative. L'intermediario, anche attraverso un'associazione di categoria, comunica all'Arbitro l'avvenuta pubblicazione della mancata esecuzione della decisione attraverso il medesimo sito web. La cancellazione della notizia dal sito web dell'Arbitro è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale. Sul sito web dell'Arbitro viene pubblicata anche la notizia dell'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi di cui al presente comma. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale. Il regime pubblicitario di cui al presente comma non si applica nel caso in cui il collegio rilevi che l'intermediario, entro il termine per l'adempimento, è stato sottoposto a liquidazione coatta amministrativa<sup>67</sup>.

---

<sup>65</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "L'intermediario", ha inserito le parole: ", anche attraverso un'associazione di categoria," e dopo le parole: "all'articolo 15, comma 3" ha aggiunto le parole: ", attraverso il sito web dell'Arbitro".

<sup>66</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Quando vi è il sospetto, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, redige una apposita relazione per il collegio."

<sup>67</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale."

- 3-bis.** In caso di eventuale adempimento tardivo, l'intermediario ne dà notizia all'Arbitro attraverso il sito *web* di quest'ultimo. L'adempimento integrale della decisione, ancorché tardivo, ovvero il raggiungimento di un accordo documentato tra le parti e comunicato all'Arbitro, sono accertati dal collegio e comportano, all'esito del relativo accertamento, la rimozione d'ufficio della notizia del mancato adempimento dal sito *web* dell'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione dell'accertamento compiuto dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito *web*<sup>68</sup>.
- 4.** L'intermediario può in ogni momento chiedere alla segreteria tecnica che l'Arbitro pubblichi sul proprio sito *web* informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito. Il collegio dispone in ogni caso la cancellazione della notizia del mancato adempimento qualora il procedimento giurisdizionale decida la controversia in senso diverso dall'Arbitro e favorevole all'intermediario. In questo caso, l'Arbitro provvede a pubblicare sul sito *web* l'estratto di tale decisione, indicando che l'esito del procedimento giurisdizionale è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione del provvedimento di cancellazione adottato dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito *web*<sup>69</sup>.

## Articolo 17 (Correzione della decisione)

- 1.** Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata della motivazione, può chiederne la correzione esclusivamente per errori materiali. Dell'avvenuta presentazione dell'istanza di correzione viene data tempestiva comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica<sup>70</sup>.
- 2.** La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento da parte dell'intermediario<sup>71</sup>.
- 3.** L'istanza è in via preliminare valutata dal Presidente o, su delega di questo, dal membro del collegio che ha svolto la funzione di relatore con riguardo alla controversia oggetto dell'istanza. Se dall'esame preliminare emerge la manifesta insussistenza dei motivi di correzione, l'istanza è dichiarata inammissibile dal Presidente e la relativa decisione è comunicata alle parti entro venti giorni dalla ricezione dell'istanza. Dalla ricezione della decisione decorre il nuovo termine per l'adempimento dell'intermediario.
- 4.** Fuori del caso previsto dal comma 3, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro quarantacinque giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Si applica il comma 3, ultimo periodo.

---

<sup>68</sup> Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>69</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto gli ultimi tre periodi.

<sup>70</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione, può chiederne la correzione 13 per errori materiali. Dell'istanza di correzione viene data comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica."

<sup>71</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "per l'adempimento" ha inserito le parole: "da parte".

## Articolo 18 (Spese del procedimento)

1. L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente. Le spese per l'avvio del procedimento sono poste a carico del fondo di cui all'articolo 32-ter.1 del TUF. Nel caso di temporanea incapienza del predetto fondo, la Consob provvede alla copertura delle spese di avvio del procedimento con le risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni<sup>72</sup>.
  2. Le spese indicate al comma 1 ammontano a:
    - a) euro cento per le controversie in cui l'importo richiesto non superi euro cinquantamila<sup>73</sup>;
    - b) euro duecento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila<sup>74</sup>;
    - c) euro quattrocento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro centomila<sup>75</sup>.
  3. Per ciascun ricorso presentato, che sia stato accolto in tutto o in parte, l'intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di:
    - a) euro quattrocento per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;
    - b) euro cinquecento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;
    - c) euro seicento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila<sup>76</sup>.
- 3-bis.** L'intermediario non è tenuto al versamento della predetta somma qualora abbia formulato, prima della presentazione del ricorso, una proposta conciliativa al ricorrente, da questi rifiutata, per un importo pari o superiore a quello riconosciuto dall'Arbitro nella decisione. Il versamento è ridotto della metà qualora una proposta conciliativa connotata dalle predette caratteristiche è stata formulata dall'intermediario al ricorrente dopo la presentazione del ricorso ed è stata da quest'ultimo rifiutata<sup>77</sup>.

---

<sup>72</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, nei limiti di capienza del medesimo" con le parole: "32-ter.1 del TUF" e ha sostituito le parole: "cui al comma 1" con le parole: "avvio del procedimento".

<sup>73</sup> Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "cinquanta" con la parola: "cento".

<sup>74</sup> Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "cento" con la parola: "duecento".

<sup>75</sup> Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "duecento" con la parola: "quattrocento".

<sup>76</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "Ove il collegio accolga in tutto o in parte il ricorso" con le parole: "Per ciascun ricorso presentato, che sia stato accolto in tutto o in parte" e dopo le parole: "l'intermediario è tenuto a versare" ha inserito le parole: "alla Consob".

<sup>77</sup> Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

## Capo IV

### Disposizioni finali

#### Articolo 19 (Disposizioni finali)

1. I termini previsti dagli articoli 11, 14, 15, 16 e 17 del presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno<sup>78</sup>.
2. L'Arbitro, entro il 31 marzo di ciascun anno, pubblica una relazione annuale concernente la propria attività nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 141-*quater*, comma 2, del codice del consumo.
3. Con proprie delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro<sup>79</sup>.

---

<sup>78</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Tutti i termini previsti dal presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno."

<sup>79</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "successive" con la parola: "proprie".



## **Delibera n. 19700**

**ADOZIONE DELLE DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE E DI FUNZIONAMENTO DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE, AI SENSI DELL'ARTICOLO 19, COMMA 3, DEL REGOLAMENTO EMANATO CON DELIBERA N. 19602 DEL 4 MAGGIO 2016**

### **LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA**

VISTA la legge 7 giugno 1974, n. 216, e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

VISTO l'art. 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante *"Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari"*;

VISTO il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, recante *"Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262"*;

VISTO, in particolare, l'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTA la propria delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, relativa all'istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e all'adozione del regolamento di attuazione del citato art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTO in particolare l'art. 19, comma 3, del regolamento adottato con delibera n. 19602 del 2016, a norma del quale *"Con successive delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro"*;

### **DELIBERA:**

#### **Art. 1 (Definizioni)**

- 1.** Ai fini della presente delibera, si intende per:
  - a) "regolamento", il regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016;
  - b) "relatore", il componente del collegio al quale viene attribuito dal Presidente il compito di illustrare al collegio la singola controversia e di redigere l'atto che la definisce.
- 2.** Per quanto non previsto dal presente articolo si fa rinvio alle definizioni contenute nell'articolo 2 del regolamento.

## Art. 2 *(Componenti del collegio)*

1. Ai fini della nomina i componenti del collegio trasmettono, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni sostitutive attestanti il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento.
2. I membri del collegio informano tempestivamente il Presidente e la segreteria tecnica di tutte le circostanze che potrebbero far venir meno il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento. Nel caso sia il Presidente a dover rendere tale informazione, egli la comunica alla segreteria tecnica e al membro che lo sostituisce ai sensi dell'articolo 5, comma 7, del regolamento.

La segreteria tecnica comunica tempestivamente le informazioni ricevute alla Consob ai fini di quanto previsto dall'articolo 6, comma 4, del regolamento.

## Art. 3 *(Attribuzioni del Presidente)*

1. Il Presidente, ferme restando le attribuzioni previste dall'articolo 8 del regolamento e con l'ausilio della segreteria tecnica:
  - a) rappresenta l'Arbitro nei settori di competenza, anche al fine di definire questioni relative all'ambito delle reciproche competenze con altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
  - b) stabilisce il calendario delle riunioni del collegio;
  - c) convoca il collegio, stabilisce l'ordine del giorno e ne dirige i lavori;
  - d) attribuisce, in relazione a ciascun ricorso, il ruolo di relatore a un membro del collegio o a sé medesimo, tenendo conto dei relativi carichi di lavoro e della complessità dei ricorsi presentati;
  - e) sottoscrive le decisioni del collegio;
  - f) vigila sull'osservanza da parte dei componenti del collegio delle previsioni di cui all'articolo 7 del regolamento, comunicando alla Consob le eventuali violazioni accertate;
  - g) esercita ogni altra funzione prevista dalle disposizioni di legge o di regolamento.

## Art. 4 *(Attribuzioni del relatore)*

1. Il relatore, esaminato il ricorso assegnatogli, illustra al collegio gli aspetti di fatto e di diritto della controversia e propone la possibile soluzione.
2. Una volta adottata la deliberazione, il relatore redige la decisione, che è trasmessa al Presidente per la sottoscrizione.

**Art. 5**  
***(Attribuzioni della segreteria tecnica)***

- 1.** La segreteria tecnica cura gli adempimenti necessari per la composizione e il funzionamento del collegio e per l'assunzione delle decisioni e fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza.
- 2.** La segreteria tecnica, fermi restando i compiti attribuiti dall'articolo 9 del regolamento:
  - a) riceve i ricorsi presentati dagli investitori e procede all'apertura e alla tenuta dei fascicoli relativi alle controversie;
  - b) accerta la regolarità e completezza della documentazione presentata dalle parti e, ove necessario, chiede eventuali integrazioni fissando i termini per la trasmissione;
  - c) verifica i presupposti per l'avvio della procedura e ne dà comunicazione alle parti;
  - d) effettua le comunicazioni e riceve la documentazione dalle parti;
  - e) rende disponibili a ciascun componente del collegio, prima della riunione in cui viene discusso il ricorso, la relazione ed il fascicolo formati ai sensi dell'articolo 11, comma 7, del regolamento;
  - f) sottopone al Presidente il calendario delle riunioni del collegio e l'ordine del giorno di ciascuna riunione;
  - g) assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;
  - h) cura la gestione dell'archivio dell'ACF;
  - i) verifica il rispetto degli adempimenti degli intermediari connessi all'adesione all'ACF e segnala eventuali violazioni alla unità organizzativa competente;
  - j) tiene l'elenco degli intermediari che aderiscono all'ACF;
  - k) cura la classificazione delle decisioni e la loro pubblicazione sul sito internet dell'ACF;
  - l) vigila sull'attuazione delle decisioni da parte degli intermediari e ne informa il collegio; provvede alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento da parte dell'intermediario sul sito web dell'ACF;
  - m) cura gli adempimenti finalizzati all'acquisizione delle somme a copertura delle spese del procedimento ai sensi dell'articolo 18 del regolamento;
  - n) cura gli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ACF alla rete Fin.Net.
- 3.** La segreteria tecnica cura le attività connesse alla predisposizione della relazione annuale sull'attività dell'ACF nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-quater, comma 2, del codice del consumo e la sottopone all'approvazione del Presidente per la trasmissione alla Consob e la pubblicazione nel sito dell'Arbitro.
- 4.** Il responsabile della segreteria tecnica partecipa al tavolo di coordinamento e indirizzo previsto dall'articolo 141-octies, comma 3, del codice del consumo.

## Art. 6 (Convocazione delle riunioni)

1. La segreteria, sulla base del calendario delle riunioni approvato dal Presidente, trasmette al collegio la convocazione, che riporta il luogo, la data, l'ora di inizio e l'ordine del giorno della riunione.
2. La convocazione deve pervenire, per via telematica, ai componenti del collegio con congruo anticipo rispetto alla data fissata per la riunione. Contestualmente alla convocazione viene resa disponibile la documentazione relativa agli argomenti posti all'ordine del giorno.
3. I componenti comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica gli impedimenti alla partecipazione alla riunione, al fine di consentire la convocazione del membro supplente, al quale sarà inoltrata la comunicazione di cui al comma 2 almeno tre giorni prima della riunione, salvo casi di urgenza. Quando l'impedimento emerge nel corso della riunione, la trattazione del ricorso è rinviata.
4. Il componente che effettua la comunicazione prevista dall'articolo 7, comma 3, del regolamento è sostituito quando dichiara, motivando, la propria astensione ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.
5. I componenti del collegio accedono alla documentazione relativa agli argomenti all'ordine del giorno e producono gli atti di loro competenza attraverso le dotazioni e le procedure informatiche predisposte dalla Consob.
6. Per motivi di urgenza, l'ordine del giorno può essere integrato dal Presidente, con il consenso unanime degli altri componenti, anche immediatamente prima della riunione.

## Art. 7 (Svolgimento delle riunioni)

1. Il collegio si riunisce di norma una volta alla settimana. Per far fronte a flussi di ricorsi di particolare rilevanza, il collegio può essere convocato anche più volte alla settimana, utilizzando, se del caso, anche in sede di prima convocazione, i membri supplenti.
2. Il collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i componenti. Alla riunione assiste un componente della segreteria tecnica con funzioni di segretario verbalizzante.
3. Le riunioni, su decisione del Presidente, possono svolgersi anche mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in teleconferenza o in videoconferenza, a condizione che tutti i partecipanti alla riunione possano essere identificati e sia loro consentito di seguire la riunione e di intervenire in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati nel corso della riunione stessa, dandone conto nel relativo verbale.
4. Il Presidente verifica la regolarità della costituzione e della convocazione del collegio, ne coordina l'attività e dirige la discussione.

5. Il collegio può rinviare la trattazione del ricorso, nel rispetto del termine per la conclusione del procedimento, oltre che nei casi di cui all'articolo 11, commi 8 e 9, del regolamento, quando si rendono necessari ulteriori approfondimenti sulle questioni oggetto del ricorso ovvero quando non sia stato possibile procedere nel corso della riunione ad una sua compiuta trattazione.

## **Art. 8** **(Decisione)**

1. Il Presidente, udita l'illustrazione del ricorso da parte del relatore, modera e dirige i lavori del collegio. La deliberazione è adottata a maggioranza ai sensi dell'articolo 7, comma 5, del regolamento.
2. Adottata la deliberazione, il relatore provvede alla redazione in lingua italiana della decisione che deve contenere:
  - l'indicazione della composizione del collegio, del relatore e delle parti;
  - una adeguata motivazione, con la sintetica esposizione dei punti di fatto e di diritto ritenuti risolutivi;
  - il dispositivo;
  - il luogo e la data della deliberazione.
3. La decisione, una volta sottoscritta dal Presidente, viene, a cura della segreteria tecnica, numerata progressivamente, conservata in un apposito archivio elettronico, inserita nel fascicolo della controversia e comunicata alle parti. Nel caso in cui il Presidente sia impossibilitato a sottoscrivere la decisione, la stessa è sottoscritta dal membro nominato dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio presente alla riunione in cui è stata adottata la decisione o, in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

## **Art. 9** **(Processo verbale)**

1. Il verbale della riunione, redatto dal segretario verbalizzante, riporta:
  - il luogo, la data e l'ora di inizio e di fine della seduta e le eventuali interruzioni;
  - i nomi dei componenti del collegio presenti;
  - l'ordine del giorno;
  - per ciascun argomento trattato, gli elementi essenziali della discussione, il risultato delle votazioni e il dispositivo della decisione.

I componenti possono far inserire proprie dichiarazioni a verbale.

2. Il verbale, sottoscritto dal Presidente e dal segretario verbalizzante, viene, a cura della segreteria tecnica, numerato progressivamente e conservato in un apposito archivio elettronico.

**Art. 10**  
*(Disposizioni finali)*

- 1.** La presente delibera, pubblicata nel Bollettino della Consob, si applica dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, determinata dalla Consob medesima con apposita delibera.

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE  
Giuseppe Vegas

## **Delibera n. 19701**

**ADOZIONE DEL CODICE DEONTOLOGICO PER I COMPONENTI DEL COLLEGIO DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE, DI CUI ALL'ARTICOLO 7, COMMA 1, DEL REGOLAMENTO EMANATO CON DELIBERA N. 19602 DEL 4 MAGGIO 2016**

### **LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA**

VISTA la legge 7 giugno 1974, n. 216, e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

VISTO l'art. 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante *"Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari"*;

VISTO il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, recante *"Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262"*;

VISTO, in particolare, l'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTA la propria delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, relativa all'istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e all'adozione del regolamento di attuazione del citato art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTO, in particolare, l'art. 7, comma 1, del regolamento adottato con delibera n. 19602 del 2016, a norma del quale *"I componenti dell'organo decidente ... osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob..."*;

VISTA la propria delibera n. 19700 del 3 agosto 2016, di adozione delle disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie;

### **DELIBERA:**

#### **Art. 1**

#### ***(Ambito di applicazione)***

- 1.** Il presente codice definisce principi di comportamento e stabilisce regole deontologiche per i componenti, effettivi e supplenti, dell'organo collegiale decidente dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

## Art. 2 *(Principi generali)*

1. I componenti del collegio conformano la propria condotta ai più elevati canoni di indipendenza, neutralità e terzietà.
2. Essi si attengono, nell'assolvimento dei compiti e dei doveri attribuiti, ai principi di correttezza, integrità morale, lealtà, professionalità, efficienza e riservatezza.

## Art. 3 *(Indipendenza, neutralità e terzietà)*

1. I componenti del collegio assumono le proprie decisioni in piena indipendenza ed autonomia, nella rigorosa applicazione dei principi e delle norme stabilite dalle fonti superiori, respingendo qualsivoglia indebita pressione, diretta o indiretta ed evitando di creare o di fruire di situazioni di privilegio.
2. Essi operano in posizione di assoluta neutralità e terzietà rispetto alla controversia che sono chiamati a decidere e alle parti coinvolte, evitando l'assunzione di comportamenti che possano determinare trattamenti di favore o anche la sola apparenza di essi. A tal fine i componenti del collegio non accettano incarichi e non intrattengono rapporti con intermediari, associazioni rappresentative di intermediari ovvero associazioni rappresentative di consumatori, tali da poter compromettere la loro indipendenza di giudizio o, comunque, tali da vulnerare la percezione della loro neutralità e terzietà.
3. La divulgazione di contributi scientifici o accademici nelle materie oggetto della cognizione dell'Arbitro deve essere effettuata in modo da evidenziare il carattere personale delle opinioni espresse, in nessun modo riconducibili all'ufficio ricoperto e al collegio.

## Art. 4 *(Correttezza, integrità morale e lealtà)*

1. I componenti del collegio:
  - a) non utilizzano per fini diversi da quelli strettamente connessi all'espletamento dei propri compiti le notizie e le informazioni acquisite in ragione dell'attività svolta, sulle quali mantengono il segreto ai sensi dell'articolo 7, e non si avvalgono della propria posizione per ottenere benefici o privilegi di qualsiasi genere;
  - b) non accettano, fatto salvo il compenso espressamente previsto per l'ufficio ricoperto, altri vantaggi, regali o utilità, per sé o per altri;
  - c) utilizzano i mezzi, le dotazioni e le risorse messe a loro disposizione al fine esclusivo di assolvere alle proprie funzioni, nel rispetto dei principi di coerenza, efficacia ed economicità;
  - d) valutano con obiettività, tempestività e rigore l'esistenza di situazioni tali da incidere, anche solo in apparenza, sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà e ne danno comunicazione immediata al Presidente ed alla segreteria tecnica.



2. I componenti del collegio curano la correttezza dei rapporti con i mezzi di comunicazione, astenendosi dal fornire o divulgare notizie sulle opinioni espresse durante le riunioni ed evitando la costituzione o l'utilizzazione di canali informativi personali, riservati o privilegiati.

## Art. 5 (*Conflitto di interessi*)

1. I componenti del collegio evitano qualsiasi situazione che possa dar luogo a conflitti di interessi, anche solo apparenti, ovvero che possa in qualsiasi modo incidere, anche in apparenza, sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà.
2. I componenti del collegio verificano, quando sono investiti di una controversia e durante lo svolgimento del procedimento, l'esistenza di:
  - a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti;
  - b) interessi relativi all'oggetto della controversia, diretti o indiretti, personali ovvero del coniuge, di conviventi, di parenti entro il terzo grado o affini entro il secondo;
  - c) ogni altra circostanza, anche sopravvenuta, idonea a incidere sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà.
3. I componenti del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica le situazioni di conflitto di interessi, anche solo apparente, ovvero ogni altra circostanza rilevante ai sensi del comma 2.
4. Il componente che effettua la comunicazione di cui al comma 3 è sostituito da un membro supplente quando dichiara, motivando, la propria astensione, ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.

## Art. 6 (*Professionalità ed efficienza*)

1. I componenti del collegio assolvono alle proprie funzioni con diligenza e professionalità, riservando a tutti gli affari trattati il tempo necessario ad una loro puntuale ed approfondita disamina. Essi assicurano la puntuale partecipazione alle riunioni del collegio, comunicando tempestivamente le eventuali assenze al fine di consentire la convocazione dei membri supplenti.
2. I componenti del collegio assicurano, in particolare, che i provvedimenti alla cui adozione concorrono, all'esito di una compiuta valutazione delle allegazioni e della documentazione prodotta, siano corredati da una adeguata motivazione, idonea a rappresentare fedelmente il percorso logico e giuridico seguito, e siano privi di espressioni irraguardose o offensive.

**Art. 7**  
***(Riservatezza)***

1. I componenti del collegio sono tenuti al segreto di cui all'articolo 7, comma 4, del regolamento. Essi in ogni caso si astengono dal rilasciare comunicazioni e dal manifestare opinioni e giudizi in merito alle decisioni da assumere e ai procedimenti in corso prima che le deliberazioni conclusive siano state formalmente comunicate alle parti.

**Art. 8**  
***(Vigilanza sul rispetto del codice)***

1. Il Presidente, con l'assistenza della segreteria tecnica, vigila sul rispetto del presente codice e comunica senza indugio alla Consob tutti i fatti e le circostanze che possano integrarne la violazione.
2. La Consob, anche tenuto conto delle segnalazioni di cui al comma 1, valuta l'osservanza delle disposizioni del presente codice al fine della adozione degli opportuni provvedimenti, ivi compreso quello contemplato all'articolo 5, comma 8, del regolamento.

**Art. 9**  
***(Disposizioni finali)***

1. La presente delibera, pubblicata nel Bollettino della Consob, si applica dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, determinata dalla Consob medesima con apposita delibera.

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE  
Giuseppe Vegas

## **Delibera n. 22516**

### **NOMINA DI QUATTRO MEMBRI EFFETTIVI E OTTO MEMBRI SUPPLENTI DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

#### **LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA**

VISTA la legge 7 giugno 1974, n. 216, e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

VISTO l'art. 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante *"Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari"*;

VISTO il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, recante *"Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262"*, successivamente abrogato dall'art. 10, comma 12, del decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 129;

CONSIDERATO che, ai sensi del citato art.10, comma 12, del decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 129, il richiamo all'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotti dall'art. 1-bis del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante *"Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)"*, deve intendersi ora riferito ai commi 1, 2 e 3 dell'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;

VISTA la propria delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, relativa all'istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e all'adozione del regolamento di attuazione del citato art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo n. 179 del 2007, come modificata dalla successiva delibera n. 21867 del 21 maggio 2021;

VISTI gli artt. 5 e 6 del regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602 e successiva modifica, ove sono definiti la composizione del collegio dell'Arbitro, le modalità di designazione e composizione dei relativi membri e i requisiti che gli stessi devono possedere, nonché, in particolare, il comma 3 dell'art. 5 ai sensi del quale *"Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati nel ruolo, rispettivamente, di membro effettivo e di Presidente per un solo ulteriore mandato."*;

VISTE le proprie delibere n. 19782 del 23 novembre 2016, con la quale sono stati nominati i membri effettivi e supplenti dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, a decorrere dal 12 dicembre 2016, e n. 21183 dell'11 dicembre 2019 con la quale, ai sensi del citato art. 5, comma 3, del regolamento, l'incarico conferito ai membri effettivi e supplenti è stato confermato per un ulteriore triennio;

VISTA la propria delibera n. 21556 del 22 ottobre 2020 con la quale il Prof. Avv. Philipp Fabbio è stato nominato membro supplente su designazione della Consob, con decorrenza in pari data, a seguito delle dimissioni del Prof. Avv. Raffaele Di Raimo;

VISTE le proprie delibere n. 20590 del 26 settembre 2018, con cui il Prof. Gustavo Olivieri è stato nominato membro supplente su designazione della Consob, con decorrenza 1° ottobre 2018, a seguito delle dimissioni del Prof. Federico Ferro-Luzzi, e n. 21993 del 15 settembre 2021, con cui il Prof. Gustavo Olivieri è stato confermato nell'incarico di membro supplente dell'ACF, a decorrere dal 1° ottobre 2021 e per un ulteriore triennio;

VISTA la propria delibera n. 22106 del 2 dicembre 2021 con la quale, ai sensi del già richiamato art. 5, comma 3, del regolamento, il dott. Gianpaolo Eduardo Barbuzzi è stato confermato nell'incarico di Presidente del Collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, a decorrere dal 12 dicembre 2021 e per un ulteriore quinquennio;

CONSIDERATO che il mandato di dodici degli attuali quindici membri, effettivi e supplenti, del Collegio dell'ACF giungerà a scadenza il prossimo 11 dicembre 2022;

PRESO ATTO della nota del 21 settembre 2022, con la quale - su invito della Consob rivolto con lettera del 14 luglio 2022 - le associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative hanno congiuntamente designato: il Prof. Avv. Francesco De Santis, quale membro effettivo del collegio, l'Avv. Nicoletta Mincato e il Prof. Avv. Roberto Rosapepe, quali membri supplenti;

PRESO ATTO della nota del 22 settembre 2022, con la quale - su invito della Consob rivolto con lettera del 14 luglio 2022 - il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) ha designato: il Prof. Paolo Esposito, quale membro effettivo del collegio, il Prof. Avv. Stefano Cherti e il Prof. Avv. Ugo Malvagna, quali membri supplenti;

VALUTATE le manifestazioni di interesse pervenute a seguito della pubblicazione dell'avviso per la *"Selezione di due membri effettivi e di quattro membri supplenti del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie"* di designazione Consob, pubblicato sul sito istituzionale in data 13 luglio 2022;

PRESO ATTO delle dichiarazioni rese dai partecipanti alla predetta selezione e, in tale contesto, di quelle dei soggetti di seguito indicati circa il possesso dei requisiti prescritti dagli artt. 5 e 6 del citato regolamento;

## **DELIBERA:**

A decorrere dal 12 dicembre 2022 sono nominati nell'incarico di membri del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- Prof.ssa Maria Debora Braga, membro effettivo (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Michele de Mari, membro effettivo (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Francesco De Santis, membro effettivo (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari);
- Prof. Paolo Esposito, membro effettivo (su designazione del CNCU);
- Prof. Avv. Ugo Minneci, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof.ssa Margherita Mori, membro supplente (su designazione della Consob);

- Prof. Avv. Giuseppe Santoni, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Anna Scotti, membro supplente (su designazione della Consob);
- Avv. Nicoletta Mincato, membro supplente (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari);
- Prof. Avv. Roberto Rosapepe, membro supplente (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari);
- Prof. Avv. Stefano Cherti, membro supplente (su designazione del CNCU);
- Prof. Avv. Ugo Malvagna, membro supplente (su designazione del CNCU).

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

23 novembre 2022

IL PRESIDENTE  
Paolo Savona

## PROTOCOLLI DI INTESA

### PROTOCOLLO DI INTESA TRA LA BANCA D'ITALIA E LA CONSOB IN MATERIA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

LA Banca d'Italia e la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa ("Consob"):

VISTO l'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, "*Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*" (TUB), sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela;

VISTO l'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, "*Testo Unico della Finanza*" (TUF) e successive modificazioni o integrazioni, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori;

VISTO il provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, recante Disposizioni in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti;

VISTA la deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, recante la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'art. 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB) e successive modificazioni;

VISTE le "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*" emanate dalla Banca d'Italia il 18 giugno 2009 e successive modifiche (Disposizioni ABF) e, in particolare, la sezione I, paragrafo 4, che individua l'ambito di competenza del sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle medesime disposizioni, denominato "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF";

VISTA la delibera n. 19602, adottata dalla Consob in data 4 maggio 2016, e successive modificazioni, con cui è stato costituito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adottato il Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 (Regolamento ACF) e, in particolare, l'articolo 4, che identifica l'ambito di operatività dell'Arbitro;

CONSIDERATO che, ai sensi della sezione I, paragrafo 4, delle Disposizioni ABF, possono essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, mentre sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del TUB ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento ACF, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF;

VISTA la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

VISTO il decreto legislativo del 16 agosto 2015, n. 130, recante "*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori*";

VISTO l'art. 141-octies del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), introdotto dal decreto legislativo del 16 agosto 2015, n. 130 (di recepimento della citata direttiva 2013/11/UE), che – per lo svolgimento delle funzioni di cui agli artt. 141-nonies e 141-decies del medesimo Codice del consumo come modificato dal decreto legislativo n. 130/2015 – ha designato la Banca d'Italia e la Consob quali Autorità nazionali competenti sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie con il compito, tra l'altro, di verificare il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio;

VISTE le competenze istituzionali della Banca d'Italia;

VISTE le competenze istituzionali della Consob;

VISTA la sezione I, paragrafo 4, delle Disposizioni ABF, che prevede un protocollo d'intesa ai fini del coordinamento tra l'ABF e l'ACF;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Regolamento ACF, l'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze;

RAVVISATA l'esigenza di un coordinamento tra l'ABF e l'ACF al fine di promuovere scambi informativi tra i due sistemi e la condivisione di buone prassi, a garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti;

## **STIPULANO IL PRESENTE PROTOCOLLO DI INTESA:**

### **1. Oggetto e finalità**

Il presente Protocollo, volto a disciplinare forme di collaborazione tra i sistemi ABF e ACF, ha ad oggetto l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF e ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi, su aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei sistemi e su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Il presente Protocollo ha la finalità di: i) prevenire l'insorgenza di conflitti interpretativi o di incertezze operative nella delimitazione degli ambiti di rispettiva competenza nelle materie di interesse comune; ii) tutelare la clientela, orientandola nella corretta individuazione del sistema competente; iii) promuovere la condivisione di buone prassi emerse nello svolgimento dell'attività di supporto svolta dalle rispettive Segreterie tecniche chiamate a garantire il buon funzionamento del sistema ovvero dell'attività decisoria dei Collegi; iv) favorire la condivisione dei criteri per l'esercizio dell'attività di verifica nel ruolo di Autorità nazionale competente sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie.

La Banca d'Italia e la Consob si impegnano a favorire la collaborazione tra i rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie e il raggiungimento di soluzioni che assicurino una tutela effettiva alla clientela.

## **2. Delimitazione delle competenze dell'ABF e dell'ACF**

L'ambito di competenza dell'ABF e dell'ACF, definito dalle relative fonti normative, è interpretato avendo precipuo riguardo all'oggetto del rapporto, del contratto o dell'operazione di cui al ricorso e alla sua attinenza alle competenze istituzionali della Banca d'Italia e della Consob.

## **3. Collaborazione - Strumenti di coordinamento**

La collaborazione tra i sistemi di risoluzione si realizza principalmente mediante il confronto su:

- i) questioni giuridiche di possibile comune interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) questioni procedurali e organizzative per il buon funzionamento del sistema; iii) profili applicativi concernenti lo svolgimento dell'attività di verifica, nel ruolo di Autorità nazionale competente ai sensi del decreto legislativo n. 130/2015, del possesso dei requisiti di qualità da parte del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di rispettiva competenza nonché eventuali interventi necessari per il pieno allineamento ai requisiti previsti dalla normativa.

Il coordinamento tra i sistemi si svolge mediante i seguenti strumenti: i) incontri periodici (a cadenza almeno semestrale o su specifica richiesta) tra il Presidente dell'ACF e/o componenti del Collegio dell'ACF e il Presidente del Collegio di coordinamento dell'ABF e/o uno o più Presidenti dei Collegi territoriali dell'ABF, aventi ad oggetto questioni, di rito o di merito, di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) riunioni (a cadenza periodica o su specifica richiesta) tra le strutture di supporto, nel caso in cui il confronto abbia ad oggetto questioni procedurali e organizzative ovvero concernenti l'attività svolta nel ruolo di Autorità nazionale competente; iii) partecipazione congiunta a iniziative formative su questioni di comune interesse; iv) scambi periodici di informazioni relative alla casistica dei ricorsi dichiarati, dai rispettivi organi decidenti, inammissibili a motivo della rilevata incompetenza per materia.

L'ABF e l'ACF condividono iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria, per favorire una maggiore comprensione da parte della clientela dei propri diritti e degli strumenti di tutela disponibili e orientarla nella corretta proposizione del ricorso all'organismo competente.

Le strutture di supporto collaborano tra loro anche mediante lo scambio, di iniziativa o su richiesta, di ogni informazione, emersa nell'attività dell'ABF e dell'ACF, ritenuta utile ai fini dello svolgimento delle rispettive funzioni, nel pieno rispetto dell'autonomia decisionale dei Collegi.

## **4. Riservatezza**

Le Parti contraenti si impegnano a utilizzare le informazioni e i documenti ricevuti nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

## **5. Validità del Protocollo e procedure di modifica**

Il presente Protocollo d'intesa ha validità quinquennale e potrà essere integrato e/o modificato di comune accordo tra le Autorità al fine di assicurare un più efficace perseguimento delle finalità indicate nell'articolo 1.



## **6. Pubblicità del Protocollo**

Le Parti contraenti danno pubblicità al presente Protocollo con le modalità previste per i rispettivi provvedimenti. Il Protocollo viene inoltre reso disponibile sui siti Internet della Banca d'Italia e della Consob.

## **7. Entrata in vigore**

Il presente Protocollo entra in vigore dalla data di firma del medesimo.

19 marzo 2020

per la Banca d'Italia

Il Governatore  
*Ignazio Visco*

per la Consob

Il Presidente  
*Paolo Savona*





