

# Arbitro per le Controversie Finanziarie

## Relazione sull'attività svolta

### Anno 2020





ACF

# Arbitro per le Controversie Finanziarie

## Relazione 2020

Premessa	3
CAPITOLO I – I dati sull'attività	9
CAPITOLO II – L'ACF e il suo funzionamento	25
CAPITOLO III – Gli orientamenti	37
Appendice statistica	89
Appendice normativa	103



**ACF**  
I dati del 2020

**ACF**  
I dati del quadriennio 2017-20

1.772

**Ricorsi ricevuti**

7.113

1.534

**Ricorsi ammessi**

5.812

1.510

**Decisioni assunte**

5.270

65% accolti  
35% rigettati

**Ricorsi**

66% accolti  
34% rigettati

28,5 Mln di euro

**Risarcimenti  
complessivamente  
riconosciuti**

84,4 Mln di euro

[www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)



## Premessa

La presente Relazione - predisposta ai sensi dell'art. 19, comma 2, del Regolamento adottato dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 - dà conto dell'attività svolta dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) nel corso del 2020.

Nell'anno contrassegnato dall'emergenza sanitaria globale sono stati 1.772 i ricorsi ricevuti, con un incremento del 5,6% rispetto a quelli pervenuti nel 2019. A far data dall'avvio dell'operatività (9 gennaio 2017) l'ACF ha complessivamente ricevuto 7.113 ricorsi.

In particolare, nel corso degli ultimi tre mesi dell'anno si è registrato un apprezzabile *trend* al rialzo, con 560 ricorsi ricevuti, corrispondenti a circa un terzo del totale dei ricorsi del 2020, con una media decisamente superiore rispetto a quella relativa ai trimestri precedenti.

Come accaduto nel 2019, sono risultati prevalenti i ricorsi provenienti da soggetti residenti nelle regioni del Sud Italia e nelle Isole (44,6%). In linea con l'andamento fortemente crescente dell'ultimo biennio, tra tutte spicca la regione Puglia, che anche nel corso del 2020 ha conquistato il primato per maggior numero di ricorsi fatti pervenire (455, pari al 25,7% del totale).

La distribuzione dei ricorsi a livello provinciale riflette il dato regionale, con la primazia dei ricorsi provenienti dalla provincia di Bari (325). Seguono talune delle maggiori aree metropolitane del Paese (Roma con 122, Milano con 99 e Napoli con 60). Da segnalare il dato relativo alla provincia di Forlì - Cesena, dalla quale sono pervenuti 120 ricorsi, pari a oltre la metà dei ricorsi complessivamente provenienti dalla regione Emilia Romagna. Sono, ad ogni modo, pervenuti ricorsi dalla quasi totalità delle province italiane (104 su complessive 110).

Passando ad analizzare la tipologia dei ricorrenti, anche nel 2020 i ricorsi pervenuti sono stati, pressoché integralmente, trasmessi da persone fisiche (97,6%, a fronte del 2,4% di società ed enti).

Quanto alla ripartizione per genere dei ricorrenti, si conferma il *trend* degli anni precedenti, con la netta prevalenza di ricorrenti uomini: nel 2020 su un totale di 1.730 ricorsi trasmessi da persone fisiche, 1.113 sono stati uomini (64,3%), 617 donne (35,7%).

Dal punto di vista dell'età anagrafica, la massima concentrazione dei ricorrenti si colloca nelle tre fasce dai 45 ai 74 anni (45-54, 55-64, 65-74) che rappresentano nel complesso il 71,1% del totale dei ricorrenti. In particolare, il maggior numero di ricorrenti si colloca nelle fasce di età 55-64 anni (25,4%) e 65-74 anni (25,1%).

Tutt'altro che trascurabile la percentuale degli *over 75* (18,4%). L'età media dei risparmiatori che si rivolgono all'ACF resta, dunque, piuttosto

elevata, segno di una forte concentrazione della ricchezza finanziaria tra i risparmiatori meno giovani e di una tuttora molto scarsa capacità da parte delle nuove generazioni di produrre risparmio pensando al loro futuro.

Come negli anni precedenti, nonostante la possibilità per l'investitore *retail* di presentare direttamente il ricorso all'ACF - essendo questa una delle caratteristiche più peculiari dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie - il 73,6% dei risparmiatori ha preferito avvalersi dell'assistenza di un procuratore (1.304 su 1.772), nella stragrande maggioranza dei casi rappresentato da un legale.

Quanto ai risarcimenti richiesti, anche nel 2020 il valore medio è rimasto a livelli elevati, come già registratosi negli anni precedenti, e ha sfiorato i 64.000 euro, per un totale di oltre 97 mln. di euro. L'importo minimo richiesto è stato di 94 euro, quello massimo di 500.000 euro, corrispondente al limite entro cui l'ACF è competente.

I ricorsi che nel 2020 hanno superato il vaglio di ammissibilità/ricevibilità sono stati 1.534, pari all'86,6% del totale, mentre 238 ricorsi sono stati dichiarati inammissibili/irricevibili (pari al 13,4% del totale). Si tratta di un dato apprezzabilmente in decrescita, considerato che nel 2019 i casi di inammissibilità/irricevibilità erano stati pari al 16,2% del totale e, negli anni precedenti, si erano collocati su una soglia superiore al 20% del monte ricorsi totale. Ciò risulta indicativo di una progressiva accresciuta consapevolezza da parte dei risparmiatori di quando e come rivolgersi all'ACF.

Nel 2020 è aumentato il numero di controversie che sono state dichiarate estinte perché hanno trovato positiva composizione diretta tra le parti (212 a fronte dei 194 casi nel 2019) prima che l'ACF potesse pronunciarsi sul merito dei fatti. Si tratta di un dato che mette in luce come la presentazione del ricorso all'ACF possa anche favorire l'avvio di una fase di negoziazione diretta ad indurre conclusivamente le parti a individuare una soluzione della controversia prima che possa pronunciarsi l'Arbitro Consob.

I ricorsi pervenuti nel 2020 hanno in prevalenza riguardato, dato questo in linea con quanto registratosi negli anni passati, la prestazione dei servizi di consulenza, di collocamento di strumenti finanziari e di esecuzione di ordini per conto dei clienti.

Il principale fattore di criticità nelle dinamiche relazionali tra cliente e intermediario continua ad essere rappresentato dalla qualità dei flussi informativi che precedono e indirizzano le scelte di investimento.

Quello che emerge con sistematica frequenza è la tendenza da parte degli intermediari a ritenere troppo spesso sufficiente, ai fini dell'assolvimento degli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza previsti dalla normativa di settore, l'adempimento solo formale di tali obblighi - ad esempio, attraverso la semplice messa a disposizione del cliente della documentazione nella fase precontrattuale - senza, però, perseguire in

concreto l'obiettivo di realizzare anche il miglior interesse del cliente stesso, che deve, invece, sempre orientare il comportamento degli operatori professionali che prestano servizi di investimento perché solo questo consente al cliente di comprendere i rischi e, così, assumere una decisione informata e consapevole.

In particolare, nei casi di cosiddetto *self-placement* nei riguardi di investitori *retail*, è emerso che alcuni intermediari, quali soggetti collocatori di titoli partecipativi di propria emissione, avevano ommesso di fornire informazioni sulla situazione di sostanziale illiquidità caratterizzante le proprie azioni, con l'effetto di rendere estremamente difficile, quando non impossibile, per gli investitori poter poi liquidare i titoli, oltretutto caratterizzati da rilevanti decrementi di valore.

Altri profili di criticità evidenziati nei ricorsi hanno riguardato la fase di profilatura della clientela e quella relativa alla valutazione di appropriatezza/adeguatezza, troppo spesso risultate svolte in modo solo formale e superficiale. Le doglianze hanno, principalmente, riguardato le modalità di somministrazione del questionario per un'attendibile e realistica profilatura del cliente, la qualità delle domande contenute nel questionario, il che ovviamente incide sull'attendibilità delle relative risultanze, nonché la coerenza e corrispondenza delle informazioni raccolte nel questionario rispetto al profilo di rischio e agli obiettivi d'investimento del cliente.

Nel corso del 2020 sono stati 89 gli intermediari coinvolti nei ricorsi pervenuti. Complessivamente, dall'avvio dell'operatività dell'ACF, gli intermediari interessati da almeno un ricorso sono stati 183, a fronte di circa 1.100 intermediari aderenti al sistema ACF, con una netta prevalenza di ricorsi presentati nei confronti di banche.

Il Collegio ACF ha accolto il 65% dei ricorsi pervenuti nel 2020, con un incremento del 10% rispetto al 2019, quando era stato accolto il 55% dei ricorsi esaminati.

Le decisioni di accoglimento assunte hanno consentito di riconoscere risarcimenti per 28,5 mln di euro, con una media di oltre 41.000 euro a ricorso. L'importo minimo è stato di 12,22 euro, massimo di 494.000 euro.

Le decisioni ACF, come noto, non sono vincolanti. Quanto alla loro esecuzione da parte degli intermediari dichiarati soccombenti, non può non essere segnalato che, fin dall'avvio della sua operatività, l'ACF è stato fortemente coinvolto nelle note vicende bancarie di c.d. "risparmio tradito", che hanno riguardato le due banche venete poste in liquidazione coatta amministrativa, tre delle banche risolte a fine 2015 nonché, soprattutto nell'ultimo biennio, talune banche popolari caratterizzate da situazione di diffusa illiquidità dei relativi titoli partecipativi.

Ciò ha avuto un significativo impatto sul tasso di adempimento delle decisioni, come comprovato dal fatto che le situazioni di mancata esecuzione vanno ricondotte nel 93,9% dei casi a tali specifiche vicende. Al netto di

esse, il dato diventa marginale, essendo in totale 17 gli intermediari inadempienti e 57 le decisioni ineseguite nell'intero primo quadriennio di attività, corrispondenti al 4,4% del totale delle decisioni di accoglimento assunte.

\* \* \*

La Relazione è suddivisa in tre capitoli.

Il Capitolo I è dedicato, come di consueto, all'illustrazione dei dati a consuntivo 2020. Rispetto ad alcuni di essi, in quanto ritenuti più significativi dell'evoluzione dell'attività dell'Arbitro, si è ritenuto di fornire anche conto dell'intero primo quadriennio di attività.

Il Capitolo II - ricordato, anzitutto "chi è e cosa fa l'ACF" - illustra le modalità di presentazione dei ricorsi da parte degli investitori e l'*iter* di relativa trattazione dinanzi all'ACF, sotto forma di domande e risposte, così nell'intento di rendere le informazioni maggiormente comprensibili e fruibili anche da parte di utenti privi di conoscenze e specifiche competenze in materia di investimenti finanziari.

Il Capitolo III riporta gli orientamenti di maggior rilievo adottati dal Collegio nel corso del 2020, in quanto contrassegnati da profili di novità rispetto al passato. In particolare, è stata data evidenza delle prime decisioni assunte dall'Arbitro con riguardo a fattispecie violative della disciplina "Mifid II" e "PRIIPs".

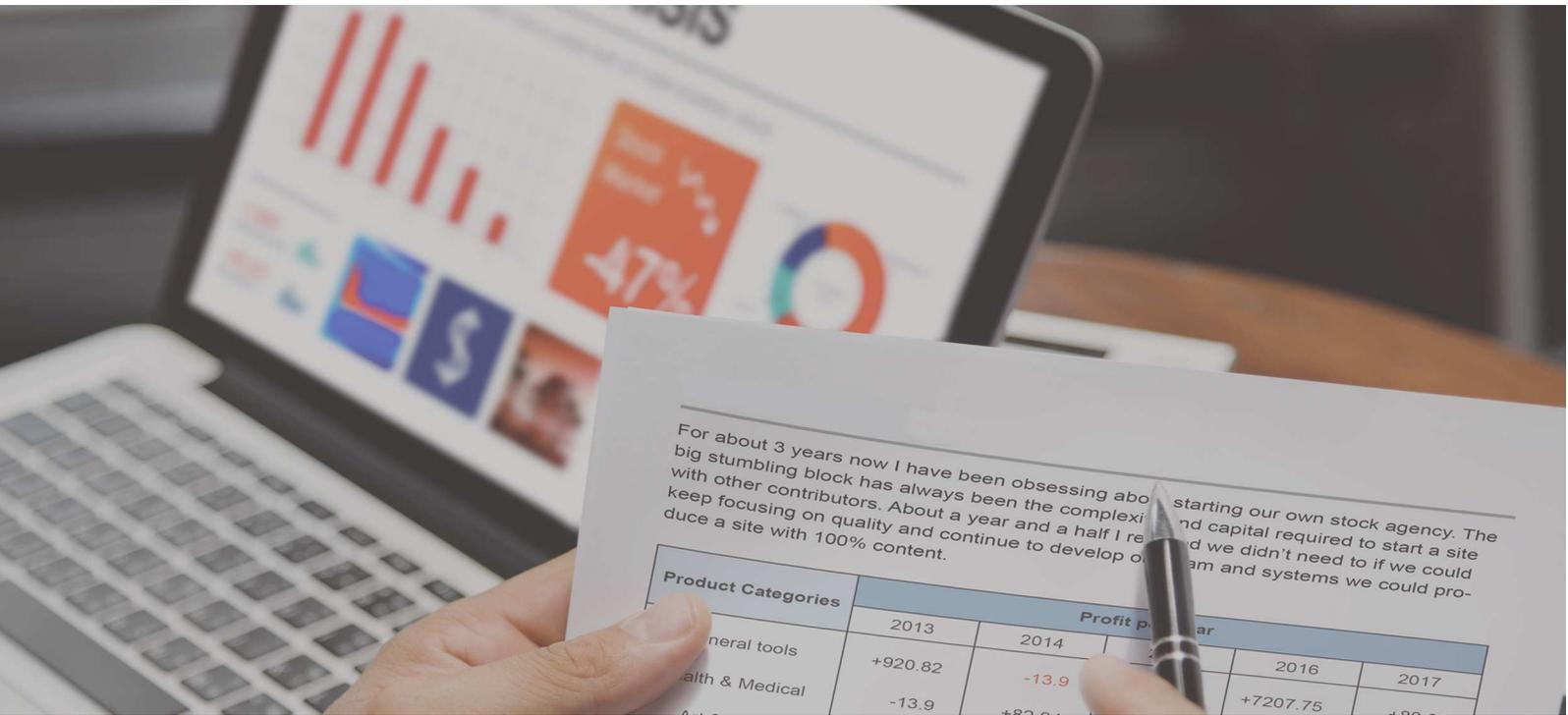
La Relazione è completata da un'Appendice statistica e da un'Appendice normativa.

Si segnala che nell'Appendice normativa, che per il resto conferma il contenuto degli anni precedenti, è riportato il testo del Protocollo di intesa sottoscritto dalla Consob e dalla Banca d'Italia in data 19 marzo 2020, per istituire meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra l'Arbitro Bancario Finanziario e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, non solo su questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria, ma anche su aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei due sistemi, su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Nel corso del 2020 è stata avviata l'attività di interlocuzione con la competente struttura di segreteria dell'Arbitro Bancario Finanziario in riferimento alla gestione di controversie riguardanti fattispecie di confine tra le aree di rispettiva competenza degli Arbitri. Ciò al fine di rendere più efficiente l'attività dei due sistemi di risoluzione stragiudiziale e di garantire un più elevato ed effettivo livello di tutela nei confronti dei risparmiatori, favorendo una più ampia conoscenza dei due sistemi presso il pubblico dei risparmiatori. Inoltre, sono state realizzate iniziative formative congiunte tra il personale delle rispettive segreterie, volte a favorire l'interscambio di conoscenze con riguardo ai rispettivi ambiti di competenza.



# I dati sull'attività

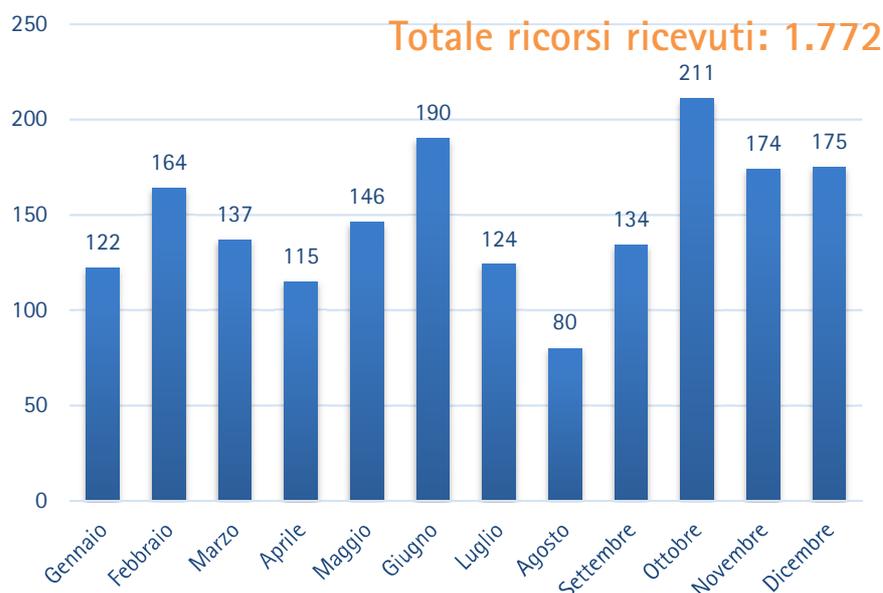


## CAPITOLO 1 – I dati sull'attività

### I ricorsi ricevuti

Nel corso del 2020 l'ACF ha ricevuto 1.772 ricorsi con un incremento del 5,6% rispetto all'omologo dato 2019, quando erano stati 1.678 i ricorsi pervenuti. Sale, così, a 7.113 il numero complessivo dei ricorsi trasmessi dai risparmiatori nel primo quadriennio di attività (2017/2020).

Ricorsi ricevuti nel 2020 suddivisi per mese



La media mensile è stata pari a 147 ricorsi. Come evidenziato dal grafico sopra riportato, i picchi più significativi sono stati raggiunti nei mesi di giugno (190), ottobre (211), novembre (174) e dicembre (175).

In particolare, negli ultimi tre mesi dell'anno, l'ACF ha ricevuto 560 ricorsi, pari a circa un terzo del totale dei ricorsi 2020, con una media (186) decisamente superiore a quella relativa ai trimestri precedenti, il che dà il senso di un *trend* al rialzo.

Come negli anni precedenti, si è registrata una fisiologica diminuzione del numero dei ricorsi in entrata durante il mese di agosto (80).

#### Ricorsi ricevuti nel quadriennio 2017-2020

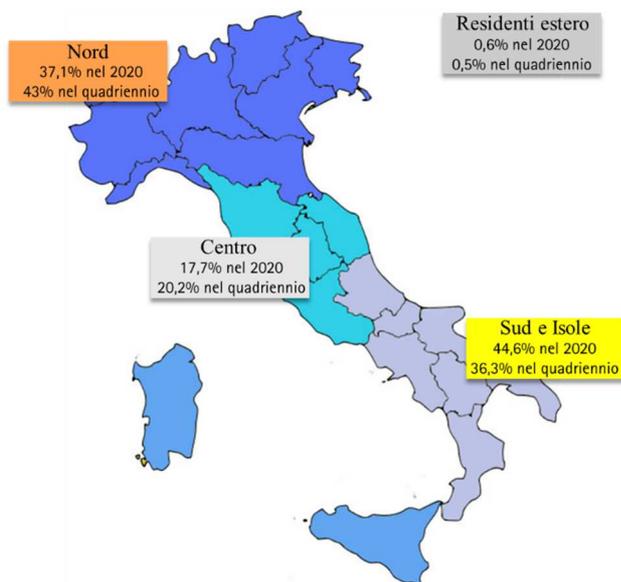
	2017	2018	2019	2020
gennaio	82	117	197	122
febbraio	148	137	154	164
marzo	178	149	169	137
aprile	168	118	173	115
maggio	219	182	170	146
giugno	273	157	123	190

luglio	200	166	150	124
agosto	93	72	59	80
settembre	130	122	123	134
ottobre	140	243	149	211
novembre	99	211	117	174
dicembre	104	150	94	175
<i>totale</i>	<i>1.834</i>	<i>1.824</i>	<i>1.678</i>	<i>1.772</i>

Quanto alla distribuzione territoriale, analogamente a quanto avvenuto nel 2019, il Sud si è confermato l'area di provenienza del maggior numero di ricorsi (44,6%), seguita dal Nord (37,1%) e dal Centro (17,7%) del Paese.

Nel quadriennio 2017/2020 è rimasto sostanzialmente immutato il numero dei ricorsi provenienti dall'estero, attestatosi anche nel 2020 a valori residuali (0,6% del totale).

#### Ricorsi ricevuti per area geografica e suddivisione per regioni



Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	455	25,7%
Emilia Romagna	231	13,0%
Lombardia	205	11,6%
Toscana	134	7,6%
Lazio	133	7,5%
Campania	113	6,4%
Veneto	98	5,5%
Sicilia	97	5,5%
Basilicata	63	3,6%
Piemonte	61	3,4%
Liguria	30	1,7%
Umbria	30	1,7%
Abruzzo	25	1,4%
Calabria	24	1,4%
Marche	17	1,0%
Friuli Venezia Giulia	16	0,9%
Trentino Alto Adige	16	0,9%
Molise	9	0,5%
Sardegna	5	0,3%
<i>Residenti all'estero</i>	10	0,6%
<b>Totale</b>	<b>1772</b>	<b>100%</b>

**Suddivisione ricorsi per regioni nel quadriennio 2017-2020\***

	2017	2018	2019	2020
Abruzzo	15	21	20	25
Basilicata	13	96	42	63
Calabria	31	70	39	24
Campania	65	77	136	113
Emilia Romagna	108	140	115	231
Friuli Venezia Giulia	76	36	27	16
Lazio	127	113	147	133
Liguria	32	29	23	30
Lombardia	239	215	170	205
Marche	73	135	50	17
Molise	1	7	7	9
Piemonte	119	74	66	61
Puglia	128	305	394	455
Sardegna	8	10	10	5
Sicilia	84	113	100	97
Toscana	81	154	157	134
Trentino Alto Adige	42	34	28	16
Umbria	20	38	26	30
Veneto	567	147	113	98
Valle d'Aosta	1	2	--	--
<i>totale</i>	<i>1830</i>	<i>1816</i>	<i>1670</i>	<i>1762</i>

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

Nella tabella precedente spicca il dato riferito alla regione Puglia, caratterizzato da un andamento fortemente crescente negli anni: dalla Puglia, nel solo anno 2020, risultano pervenuti 455 ricorsi, pari al 25,7% del totale.

La distribuzione dei ricorsi a livello provinciale, nel riflettere ovviamente il dato regionale, segnala il primato della provincia di Bari (325). Come già registratosi negli anni precedenti, seguono talune delle maggiori aree metropolitane del Paese (Roma con 122 ricorsi, Milano con 99 ricorsi e Napoli con 60 ricorsi) a cui si è aggiunta la provincia di Forlì – Cesena, dalla quale sono pervenuti 120 ricorsi, pari a oltre la metà dei ricorsi complessivamente pervenuti dalla regione Emilia Romagna.

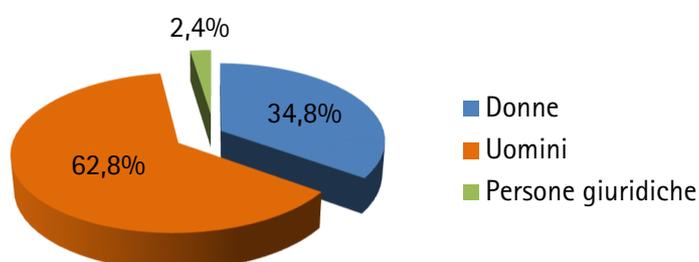
Sono state 104 le province dalle quali è pervenuto almeno un ricorso, vale a dire la quasi totalità delle province italiane (110).

**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	325	71,4%
Roma	122	91,7%
Forlì-Cesena	120	51,9%
Milano	99	48,3%
Napoli	60	53,1%
Potenza	52	82,5%
Barletta Andria Trani	39	8,6%
Foggia	37	8,1%
Pisa	34	25,4%
Torino	25	41,0%
Bergamo	24	11,7%
Lucca	24	17,9%
Padova	24	24,5%
Vicenza	24	24,5%
Brescia	22	10,7%
Firenze	22	16,4%
Bologna	21	9,1%
Brindisi	20	4,4%
Taranto	20	4,4%
Venezia	20	20,4%

Nel 2020 hanno trovato conferma i dati già registratisi negli anni precedenti, relativamente alla tipologia di ricorrenti: i ricorsi pervenuti sono stati, pressoché integralmente, trasmessi da persone fisiche (97,6%, a fronte del 2,4% di persone giuridiche<sup>1</sup>).

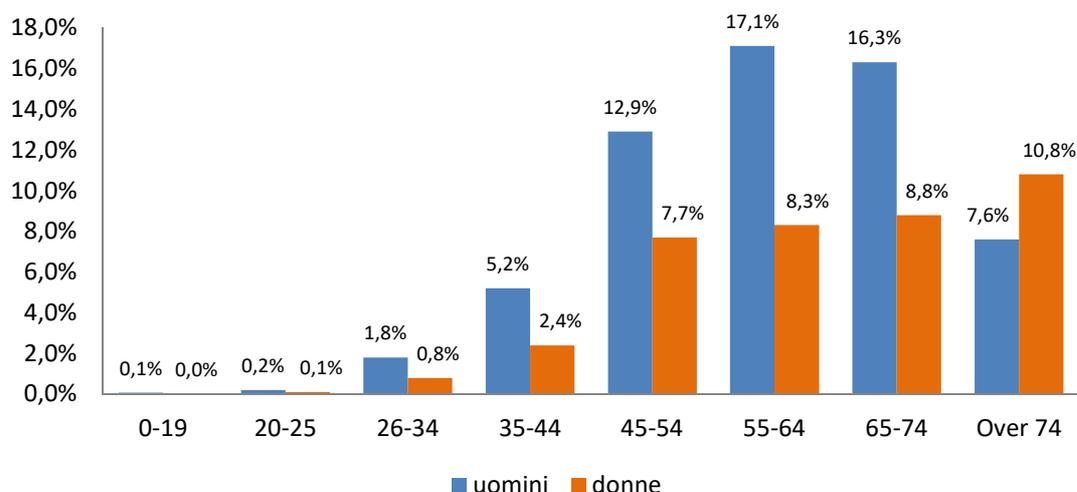
**Tipologia dei ricorrenti**



<sup>1</sup> Nell'elaborazione di tali dati si è tenuto conto del solo ricorrente principale e non anche dei cointestatari.

Anche nel 2020 ha trovato conferma il *trend*, già emerso nel precedente triennio 2017-2019, attestativo di un tuttora apprezzabile *gap* di genere, sintomatico di una gestione della ricchezza familiare tuttora di matrice prettamente maschile: infatti, a fronte di un totale di 1.730 ricorsi, 1.113 sono stati quelli presentati da uomini (64,3%), 617 da donne (35,7%). Significativa la presenza di donne in caso di cointestazione degli investimenti (73,5% dei casi).

#### Ricorsi ricevuti nel 2020 per fascia di età dei ricorrenti



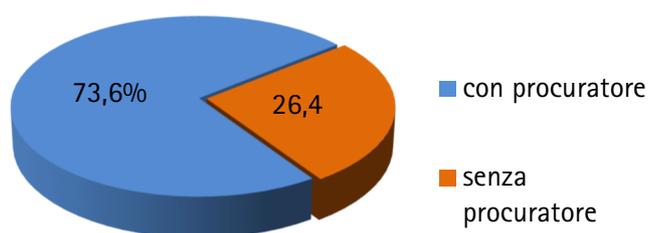
Analizzando la figura dei ricorrenti per fasce di età, dal grafico di sopra emerge come la massima concentrazione dei ricorrenti sia riferita alle tre fasce anagrafiche comprese tra i 45 e i 74 anni (45-54, 55-64, 65-74) che rappresentano, nel complesso, il 71,1% del totale, con una prevalenza dei ricorrenti di età compresa tra i 55 e i 64 anni (25,4%). Tutt'altro che trascurabile, ad ogni modo, anche la percentuale degli over 74 (18,4%).

Si tratta di dati che, nell'essere anch'essi in linea con quelli già registratisi negli anni precedenti, confermano come l'età media dei risparmiatori che si rivolgono all'ACF resti piuttosto elevata, segno evidente di una forte disomogeneità delle condizioni di benessere finanziario tra le varie fasce di cittadini e dell'estrema difficoltà, soprattutto per i più giovani, di collocarsi anzitutto sul mercato del lavoro e, poi, di ricavarne entrate tali da poterne destinare quota-parte al servizio di investimenti finanziari.

Anche nel 2020 la stragrande maggioranza dei risparmiatori (1.304 su 1.772, pari al 73,6% del totale) ha preferito avvalersi dell'assistenza di un procuratore. Sebbene uno dei tratti peculiari dell'ACF - trattandosi di un sistema *ADR* - sia proprio quello di consentire all'investitore *retail* di presentare direttamente e gratuitamente ricorso, il dato relativo ai ricorsi presentati con l'assistenza di un procuratore continua a registrare un costante incremento nel corso degli anni (57% nel 2017, 60,4% nel 2018, 69% nel 2019). Ciò consente di ribadire, in questa sede, quanto già si è avuto modo di sostenere gli scorsi anni a commento di una tale tendenza, cioè a

dire che la rilevanza economica degli interessi spesso coinvolti nelle controversie dinanzi all'ACF e la complessità tecnico-legale, che caratterizza molte delle tematiche rappresentate nei ricorsi, rappresentano elementi che, in combinato disposto, inducono molti risparmiatori ad optare per l'assistenza di terzi.

#### Ricorsi con ricorrente assistito da un procuratore

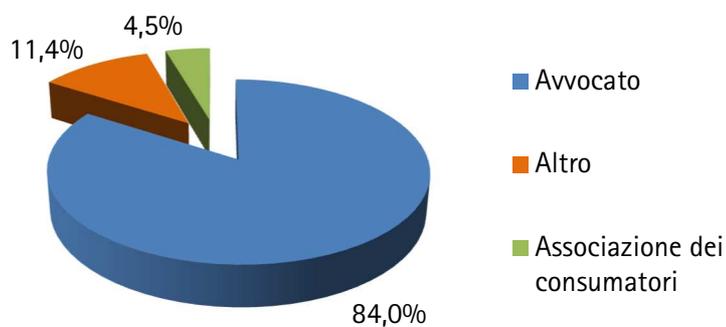


In tale contesto, si è consolidata nel 2020 la tendenza a farsi assistere da un legale (84% dei casi).

Resta, tuttora, percettibile solo in modo marginale, invece, il contributo delle associazioni dei consumatori a fini di assistenza dei risparmiatori in fase di presentazione dei ricorsi (4,5% del totale).

La categoria "Altro" (11,4% dei casi) ricomprende, infine, quali procuratori, soggetti diversi da studi legali e associazioni dei consumatori.

#### Classificazione dei procuratori



Resta a livelli elevati il controvalore delle richieste di risarcimento contenute nei ricorsi, presentati nel corso del 2020, che hanno superato positivamente il preventivo vaglio di ricevibilità/ammissibilità (1.534). È stato, infatti, superiore ai 97 milioni di euro, con una media a ricorso di 63.729,20 euro. In 9 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 94,66 euro mentre quello massimo si è attestato a 500.000 euro, corrispondente al limite di valore entro cui l'ACF è competente.

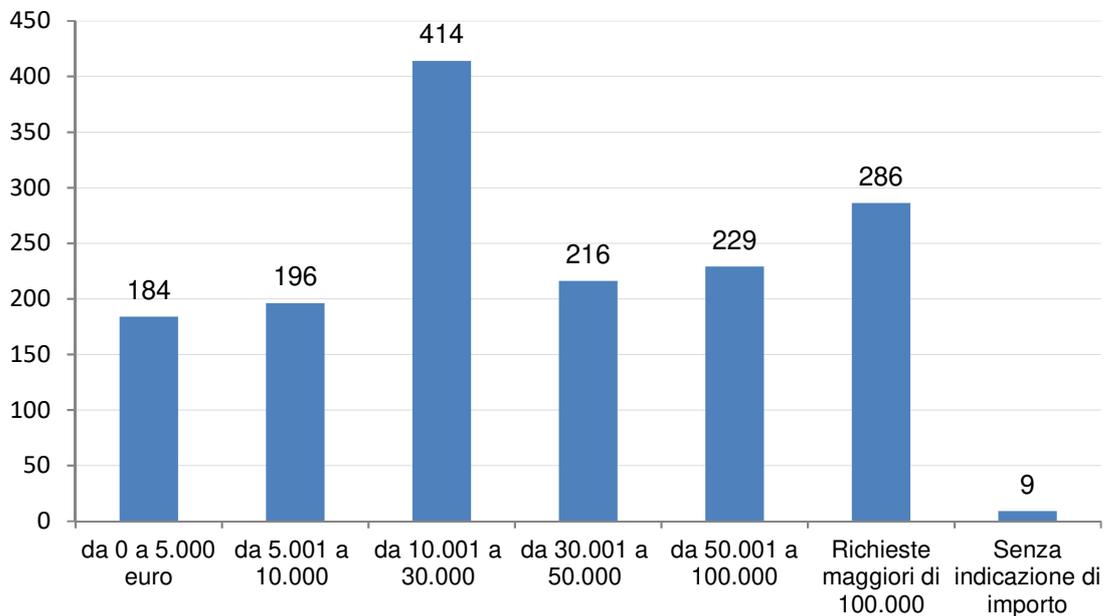
Come si evince dal grafico seguente, il numero maggiore di ricorsi (27% del totale) si colloca nella fascia che va da 10.000 a 30.000 euro, seguita da quella più elevata che va dai 100.000 fino alla soglia massima di competenza dell'ACF di 500.000 euro, fascia quest'ultima nella quale è andato a confluire il 18,6% dei ricorsi complessivamente pervenuti. Va segnalato, a questo proposito, che sia la terza fascia (10.000 – 30.000 euro), con 414 ricorsi (329 nel 2019, 355 nel 2018 e 340 nel 2017), che quella più elevata (da 100.000 fino a 500.000 euro), con 286 ricorsi (261 nel 2019, 222 nel 2018 e 223 nel 2017), sono quelle che ricomprendono il numero più elevato di ricorsi ricevuti nell'intero primo quadriennio di attività.

Per il resto, i ricorsi che si collocano nel *range* tra 50.000 e 100.000 euro e quelli sopra i 100.000 euro fino alla soglia massima di competenza dell'ACF rappresentano oltre il 33,5% del totale.

Come già si è avuto modo di evidenziare nelle relazioni annuali riferite al primo triennio, si tratta di dati attestativi del fatto che l'ACF rappresenta strumento di tutela di interessi economicamente rilevanti e a cui ci si rivolge per risolvere controversie non riconducibili, nella maggior parte dei casi, a fattispecie di cd. microconflittualità, tipiche dei sistemi ADR.

La rilevanza degli interessi economici coinvolti, unita alla frequente complessità tecnica delle tematiche sottese ai ricorsi, fanno sì che il contraddittorio che si svolge tra le parti sia, il più delle volte, ampio ed articolato, comportando, infine, un'attività valutativa da parte dell'Ufficio di Segreteria Tecnica e decisionale da parte del Collegio ACF del tutto corrispondente.

#### Ricorsi ricevuti per valore della richiesta



#### La trattazione dei ricorsi

Come previsto dall'art. 12 del Regolamento i ricorsi sono preventivamente sottoposti al vaglio di ammissibilità/ricevibilità a cura dell'Ufficio di Segreteria tecnica. Nel 2020 i ricorsi che hanno superato positivamente il predetto vaglio sono stati 1.534, pari al 86,6% del totale; sono stati, invece, 238 quelli dichiarati non ammissibili o irricevibili (pari, dunque, al 13,4% del monte ricorsi). Si tratta di dati in apprezzabile e ulteriore decrescita rispetto alle annualità precedenti, ove si consideri che nel 2019 i ricorsi dichiarati non ammissibili o non ricevibili erano stati pari al 16,2% del totale e, negli anni precedenti, si erano collocati in una soglia superiore al 20% del monte ricorsi totale.

Inammissibilità/Irricevibilità	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
<b>Dichiarazioni di Inammissibilità:</b>	<b>222</b>	<b>12,5%</b>
✓ <i>il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)</i>	10	0,6%
✓ <i>la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro</i>	212	12%
<b>Dichiarazioni di Irricevibilità:</b>	<b>16</b>	<b>0,9%</b>
✓ <i>non è stato presentato reclamo all'intermediario</i>	9	0,5%
✓ <i>è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario</i>	4	0,2%
✓ <i>sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta</i>	3	0,2%

La dichiarazione di inammissibilità è derivata in 212 casi dalla rilevata incompetenza per materia dell'ACF: si è trattato, prevalentemente, di ricorsi riguardanti questioni di matrice esclusivamente bancaria, assicurativa, tributaria ovvero riferiti a investimenti non rappresentati da strumenti finanziari (soprattutto buoni postali fruttiferi). Solo in 10 casi la dichiarazione di inammissibilità è derivata dalla accertata indeterminatezza dell'oggetto del ricorso.

I ricorsi dichiarati irricevibili sono stati 16, con una leggera prevalenza di quelli dichiarati tali per la mancata preventiva presentazione del reclamo all'intermediario (9), seguiti da quelli dichiarati irricevibili per decorrenza di un arco temporale superiore ad un anno dalla presentazione del reclamo all'Intermediario (4). Infine, in 3 casi l'irricevibilità è stata dichiarata in quanto i ricorsi sono risultati essere stati presentati prima del decorso del previsto termine di 60 giorni dalla formulazione del necessario reclamo all'Intermediario. Va segnalato l'ulteriore calo nel 2020 (come detto, 9) del dato relativo alle dichiarazioni di irricevibilità dei ricorsi effetto della mancata presentazione del previo reclamo (37 nel 2017, 24 nel 2018, 11 nel 2019).

Tali dati paiono evidenziare come la conoscenza della normativa e dei meccanismi procedurali che disciplinano l'organizzazione e il funzionamento dell'ACF abbia, oramai, raggiunto un' apprezzabile diffusione presso i risparmiatori e gli addetti ai lavori.

Nel 2020 ha trovato ulteriore conferma anche il *trend* positivamente incrementale dei casi in cui la controversia pendente si è estinta, su istanza del ricorrente presentata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento ACF, prima che il Collegio potesse pronunciarsi sul merito dei fatti. Le dichiarazioni di estinzione del procedimento assunte dal Presidente nel 2020 sono state 212, in crescita del 9,2% rispetto all'omologo dato 2019 (194) e, ancora più, rispetto alle 164 del 2018 e alle 106 del 2017. Il totale quadriennale dei ricorsi estinti anticipatamente è, così, pari a 676.

Si tratta di dati da cui può desumersi la funzione "sollecitatoria" e "negoziale" che la presentazione del ricorso all'ACF può in molti casi svolgere. In altre parole, le parti di volta in volta coinvolte tendono evidentemente a tenere aperto tra di loro un canale comunicazionale diretto, pur in pendenza della controversia, il che può consentire di addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia prima e a prescindere dall'adozione da parte del Collegio di una decisione nel merito.

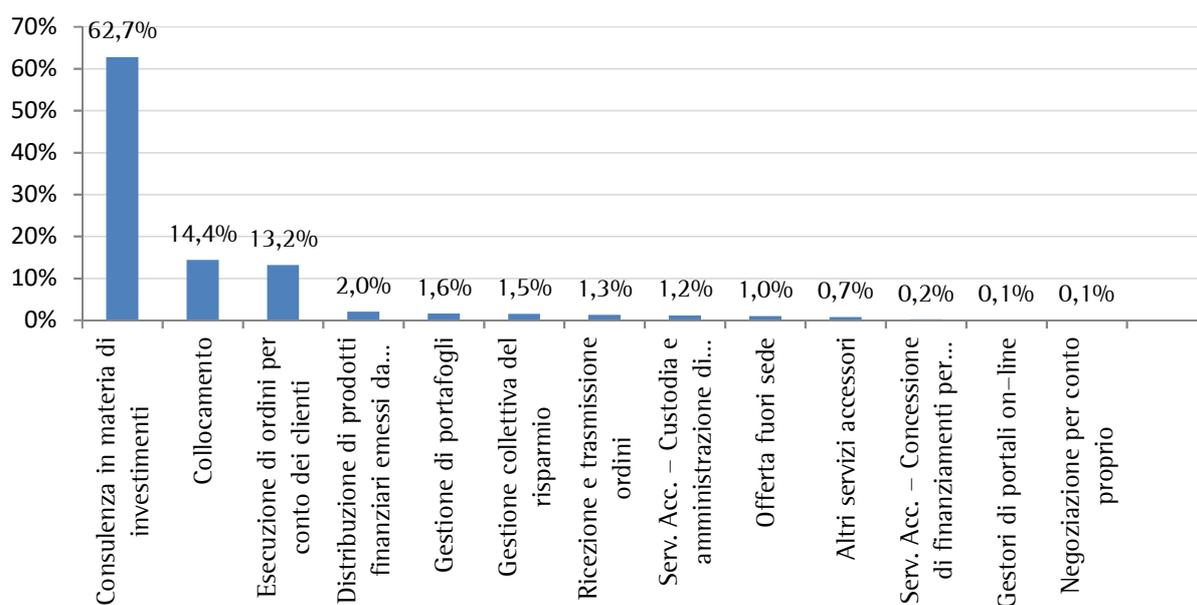
### Tipologia e classificazione dei ricorsi

Più della metà (62,7%) dei ricorsi dichiarati ricevibili e ammissibili ha avuto quale oggetto prevalente o esclusivo di doglianza il servizio di consulenza in materia di investimenti; seguono i ricorsi riguardanti la prestazione del servizio di collocamento (14,4%) e quelli relativi al servizio di ricezione ed esecuzione di ordini per conto dei clienti, pari al 13,2% del totale.

Il dato relativo ai ricorsi che riguardano il servizio di consulenza è, dunque, in ulteriore crescita rispetto al passato (56,6% nel 2019), mentre risulta sostanzialmente confermato il peso percentuale dei ricorsi aventi ad oggetto il servizio di ricezione ed esecuzione ordini (14,1% nel 2019) e quelli aventi ad oggetto la prestazione del servizio di collocamento (13% nel 2019).

#### Classificazione dei ricorsi per oggetto della controversia

(dati percentuali su 1.471 ricorsi. Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 1.534 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)



Analizzando più in dettaglio le doglianze sollevate dai ricorrenti, le aree di maggiore criticità si sono rivelate essere, anche nel 2020, quelle relative all' informativa messa a disposizione dei clienti all'atto dell'investimento e quelle attinenti alla profilatura della clientela e alla connessa valutazione di adeguatezza dell'operazione, soprattutto nei contesti caratterizzati da illiquidità di titoli diffusamente collocati negli anni scorsi tra investitori *retail*, che hanno reso di fatto impossibile per molti risparmiatori dismettere le partecipazioni detenute, oltretutto spesso caratterizzate da un notevole decremento di valore rispetto all'investimento iniziale.

Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Consulenza in materia di investimenti:</b>		<b>62,7%</b>
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	829	56,4%
✓ <i>Valutazione di adeguatezza [39-40RI]</i>	62	4,2%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]</i>	31	2,1%
✓ <i>Conflitti di interesse [21TUF]</i>	1	0,1%

Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Collocamento:</b>		<b>14,4%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	209	14,2%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	3	0,2%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:</b>		<b>13,2%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	174	11,8%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	11	0,7%
✓ Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza; Conflitti di interesse].	9	0,6%
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:</b>		<b>2%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	25	1,7%
✓ Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Valutazione di appropriatezza]	5	0,3%
<b>Gestione di portafogli:</b>		<b>1,6%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	22	1,5%
✓ Valutazione di adeguatezza,	1	0,1%
<b>Altri servizi di investimento [Altri servizi accessori, Ricezione e trasmissione ordini, Offerta fuori sede, Negoziazione per conto proprio, Gestione collettiva del risparmio, ecc.]</b>	<b>89</b>	<b>6,1%</b>

## Intermediari coinvolti

Gli intermediari coinvolti nei procedimenti avviati dinanzi all'ACF nel corso del 2020 sono stati 89 (93 nel 2019). Sono 183 in tutto gli intermediari destinatari di almeno un ricorso da gennaio 2017 ad oggi, a fronte dei circa 1.100 intermediari autorizzati alla prestazione di servizi d'investimento attualmente aderenti al sistema ACF.

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi ricevuti nel 2020 e trasmessi agli Intermediari*	Singoli intermediari coinvolti
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1399	68
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	25	11
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	14	7
Imprese di investimento comunitarie	4	3

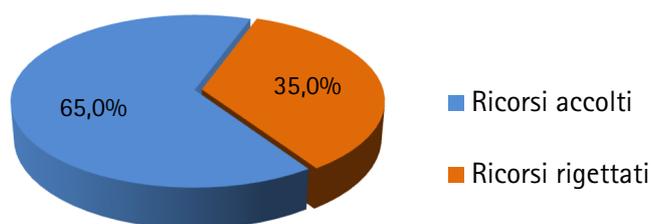
\* Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 1.534 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto in alcuni casi i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto.

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 8 banche si attestano al 70% del totale, mentre il restante 30% risulta diluito, in percentuali decisamente esigue, tra le restanti 60 banche risultate destinatarie di ricorsi nel 2020 (cfr., per il dettaglio, Appendice statistica - Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale).

### Ricorsi decisi

Il Collegio ha tenuto 53 riunioni nel 2020 (46 nel 2019) e ha adottato 1.060 decisioni (853 nel 2019), di cui il 65% di accoglimento dei ricorsi (695), con un incremento del 10% rispetto all'omologo dato relativo al 2019, quando era stato accolto il 55% dei ricorsi esaminati.

#### Esito dei ricorsi decisi nel merito



La durata media dei procedimenti, che hanno portato alle 1.060 decisioni, è stata di 366 giorni, a fronte di un tempo *standard* quantificabile in 180 giorni.

Il valore complessivo dei risarcimenti riconosciuti a favore dei risparmiatori è quasi raddoppiato (+81,5%): 28,5 milioni di euro nel 2020 a fronte dei 15,7 milioni di euro fatti registrare a consuntivo 2019. Sale, così, a 84,4 milioni il totale dei risarcimenti riconosciuti dal 2017 ad oggi, con una media *pro-capite* pari a circa 38.600,00 euro.

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 42.764.416 euro: a fronte di ciò il Collegio, come detto, ha complessivamente riconosciuto rimborsi per un importo totale di 28.537.034 euro, pari al 66,7% del *petitum*.

Va segnalato, a questo riguardo, che permane la tendenza da parte di molti risparmiatori a formulare, tramite i propri rappresentanti legali, istanze di risarcimento pari al controvalore originariamente investito, che non tengono dunque conto, in sede di quantificazione del danno

asseritamente occorso, né di parziali disinvestimenti successivi, né dei frutti percepiti per effetto dell'investimento (cedole, dividendi). Il che spiega la differenza spesso rinvenibile tra il "chiesto" e il "pronunciato".

#### Dettaglio degli importi richiesti dai ricorrenti e di quelli riconosciuti dal Collegio

(dati elaborati sui 1060 ricorsi decisi nel merito)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
<b>Richieste dei ricorrenti</b> (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	70.225.004	66.250	16,00	500.000
✓ Solo per ricorsi accolti	42.764.416	61.531	20,00	500.000
<b>Decisioni assunte dal Collegio</b> (solo ricorsi accolti)	28.537.034	41.060	12,22	494.003

In media, sono stati riconosciuti 41.060 euro a ricorso, a fronte di un valore medio di quanto richiesto pari a 66.250 euro. L'importo minimo riconosciuto è stato di 12,22 euro.

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 (818) con quelli dei ricorsi presentati personalmente dal ricorrente (242).

	Totale	% sul totale delle decisioni	Importo medio richiesto in euro	Importo medio deciso in euro	Rapporto % importo medio deciso/richiesto
<b>Ricorsi con presenza di un procuratore</b>	818	77,2%			
✓ Ricorsi accolti	610 (74,6%)	-	64.990	43.779	67,4%
✓ Ricorsi rigettati	208 (25,4%)	-	-	-	-
<b>Ricorsi senza procuratore</b>	242	22,8%			
✓ Ricorsi accolti	85 (35,1%)	-	36.705	21.548	58,7%
✓ Ricorsi rigettati	157 (64,9%)	-	-	-	-

Emerge che, nel caso di ricorsi assistiti da procuratore, la percentuale di accoglimento è stata pari al 74,6% (610) mentre, nel caso di ricorsi senza procuratore, essa è risultata del 35,1% (85).

Quanto al rapporto tra gli importi medi riconosciuti dal Collegio e quelli richiesti dai ricorrenti, la percentuale è stata del 67,4% nei ricorsi presentati con l'assistenza del procuratore e del 58,7% nei ricorsi presentati personalmente dai ricorrenti.

Il tasso di esecuzione volontaria delle decisioni da parte dei soggetti soccombenti rappresenta termometro attendibile del tasso di efficacia dell'attività svolta da un'Adr.

Nel caso dell'ACF occorre tenere conto di talune specificità, nei termini di seguito richiamati.

L'attività dell'Arbitro è stata fortemente polarizzata, nel suo primo quadriennio di attività, da talune specifiche vicende bancarie di c.d. "risparmio tradito" (anzitutto banche venete e banche risolte) che hanno avuto un significativo effetto di ricaduta anche sotto il profilo qui in esame, su cui ha fortemente inciso, soprattutto nell'ultimo biennio, anche il contenzioso indotto dalle modalità di raccolta sul territorio di risorse patrimoniali, negli anni scorsi, da parte di talune banche popolari caratterizzate da situazione di illiquidità dei relativi titoli partecipativi (93,9% del totale degli inadempimenti).

Pur a fronte delle predette formali mancate esecuzioni, l'attività sinora svolta dall'ACF per il contenzioso riferito alle banche venete e alle banche risolte ha consentito l'erogazione di risarcimenti tempestivi e di entità non trascurabile, in attuazione del decreto "milleproroghe 2018", il che ha dato modo a circa 1.000 risparmiatori coinvolti in tali crisi bancarie di vedersi comunque liquidati ristori, ancorché parziali (pari al 30% di quanto riconosciuto dal Collegio).

Anche con riferimento alla banca popolare restata in amministrazione straordinaria fino allo scorso anno, destinataria sinora di un numero cospicuo di ricorsi, le decisioni favorevoli ai risparmiatori, ancorché in prima battuta non eseguite, sono state in molti casi poste a base di accordi transattivi conclusi direttamente tra le parti, così comunque producendo un effetto conformativo.

Al netto di tali peculiari fattispecie, sono in totale 17 gli intermediari inadempienti e 57 in tutto le decisioni ineseguite nel primo quadriennio di attività. A fine 2020, tali mancati adempimenti corrispondono al 4,4% del totale delle decisioni di accoglimento assunte, al netto di quelle assunte nei riguardi delle banche coinvolte nelle vicende del c.d. risparmio tradito.



## L'ACF e il suo funzionamento



## CAPITOLO II – L’ACF e il suo funzionamento

### CHI è l’ACF e COSA FA?

L’ACF è un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (*Alternative Dispute Resolution*) istituito dalla Consob e attivo dal 9 gennaio 2017.

Risolve le controversie relative alla prestazione dei servizi di investimento; dunque, il risparmiatore può rivolgersi all’ACF quando ritiene di aver subito un danno derivante dal fatto che il proprio intermediario ha violato gli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione previsti dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico della Finanza - TUF) e dai relativi provvedimenti attuativi.

Il ricorso è gratuito e si presenta direttamente *online* ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)): non è necessaria l’assistenza di un avvocato o di un professionista.

L’ACF decide a conclusione di un’istruttoria solo documentale, nell’ambito della quale sia il ricorrente che l’intermediario hanno ampia facoltà di esporre, in contraddittorio, le rispettive posizioni. Non sono possibili consulenze, audizioni, prove testimoniali: l’ACF non conduce accertamenti autonomi e basa le sue decisioni solo sui documenti prodotti dal ricorrente e dall’intermediario nel corso dell’istruttoria.

L’ACF non è un giudice e non emana decisioni vincolanti ma l’eventuale mancata esecuzione della decisione da parte dell’intermediario non è priva di effetti.

È previsto, infatti, un articolato sistema di pubblicità “in danno”, che si realizza mediante la pubblicazione della notizia dell’inadempimento della decisione sul sito dell’ACF e dell’intermediario, oltre che mediante la pubblicazione di appositi avvisi a mezzo stampa a cura e spese del medesimo intermediario.

Dopo la decisione dell’ACF il risparmiatore e l’intermediario, se non sono soddisfatti, possono sempre rivolgersi al giudice.

### Qual è la STRUTTURA dell’ACF?

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).

L’incarico ha durata quinquennale per il Presidente e triennale per gli altri membri ed è rinnovabile per una sola volta. 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 picchi di operatività.

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 [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

## Prima di presentare il ricorso...

### Chi è IL RISPARMIATORE che può rivolgersi all'ACF?

Possono proporre ricorso all'ACF i risparmiatori, le imprese, le società o altri enti (art. 2, comma 1, lett. g), del Regolamento ACF).

Non possono, invece, rivolgersi all'ACF tutti coloro che rientrano nella nozione di clienti professionali ovvero sono controparti qualificate ai sensi, rispettivamente, degli art. 6, comma 2-*quater*, lett. d) e comma 2-*quinquies* e 2-*sexies* del TUF.

### NEI CONFRONTI DI CHI è possibile ricorrere all'ACF?

Il ricorso può essere presentato nei confronti di tutti gli intermediari che prestano servizi di investimento.

Il Regolamento ACF contiene una definizione "ampia" e tendenzialmente omnicomprensiva degli intermediari che hanno l'obbligo di aderire all'ACF. È per questo che l'articolo 2, comma 1, lett. h), del Regolamento, oltre ai soggetti abilitati ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. r), del TUF, ricomprende tra quelli tenuti ad aderire all'ACF anche vari altri soggetti, tra cui Poste Italiane-Divisione Bancoposta, consulenti finanziari autonomi e società di consulenza, gestori di portali di *equity crowdfunding*.

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 anche 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 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. ([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it)).

### In quali casi NON È POSSIBILE rivolgersi all'ACF?

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

- ✓ rapporti di natura esclusivamente bancaria, ad esempio, conti correnti, carte di credito, bancomat, prestiti, mutui immobiliari, cessioni del quinto;

Per essi è necessario rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia;

- ✓ l'adempimento delle obbligazioni tipiche del contratto bancario di custodia e amministrazione titoli quali, ad esempio, la mancata certificazione di minusvalenze maturate sul conto o il mancato rispetto di istruzioni operative impartite dal cliente in occasione del trasferimento di un dossier titoli. In tali casi non viene in rilievo la prestazione di un servizio di investimento;

L'ACF può decidere il ricorso se ha ad oggetto l'inadempimento di un'obbligazione riferibile al servizio accessorio di deposito: ad esempio, quando la corretta valorizzazione dei titoli (o del loro prezzo di carico) presenti sul deposito o, ancora, la tempestiva comunicazione al depositario di una operazione societaria relativa ai titoli, siano stati funzionali alla scelta d'investimento;

- ✓ questioni che riguardino esclusivamente la non corretta applicazione della normativa fiscale e tributaria, in quanto non rientranti nell'ambito della 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 in quanto questi, non essendo negoziabili, non rientrano tra gli strumenti finanziari;
- ✓ la vendita di diamanti poiché, in questi casi, oggetto dell'operazione è un bene materiale e non uno strumento finanziario;
- ✓ strumenti finanziari pervenuti nella titolarità del ricorrente per effetto di un trasferimento tra privati, ossia di uno scambio diretto tra investitori.

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 competenza ed esperienza in ambito finanziario), prezzo del trasferimento uguale a quello annualmente determinato dall'assemblea degli azionisti, sottoscrizione del contratto quadro e sottoposizione a profilatura il giorno prima dell'operazione di investimento;

- ✓ inadempimenti informativi che coinvolgono l'intermediario in qualità di emittente e non nella sua veste di prestatore di un servizio di investimento. 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;
- ✓ violazioni poste in essere nella fase di riscatto e di liquidazione dei prodotti finanziario-assicurativi, in quanto tale fase è sottratta all'applicazione dell'articolo 25-*bis* del TUF, oppure violazioni che riguardano le c.d. polizze multiramo, che rimangono soggette alle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e alla vigilanza, oltre che ai regolamenti, dell'IVASS.

L'ACF può decidere solo relativamente a violazioni poste in essere a partire dal 17 maggio 2006, data di entrata in vigore dell'art. 25-*bis*, primo comma, del TUF che, nella formulazione precedente al recepimento della direttiva (UE) 2016/97, ha esteso l'operatività degli articoli 21 e 23 del TUF alla sola commercializzazione di polizze assicurative con componente "finanziaria", appartenenti ai rami vita III e V (Polizze Unit e Index Linked).

### **PER QUALI COMPORAMENTI DELL'INTERMEDIARIO è possibile ricorrere all'ACF?**

La violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione di un servizio o di un'attività d'investimento può avvenire nella fase di sottoscrizione dell'investimento o in un momento successivo, attraverso una varietà di comportamenti addebitabili all'Intermediario.

Solo a titolo esemplificativo vengono di seguito di doglianze tipiche sollevate nei ricorsi.

Può essere presentato ricorso all'ACF tutte le volte in cui l'intermediario non abbia fornito all'investitore le informazioni - sulle caratteristiche e sui rischi dell'investimento - necessarie "in concreto" al fine di renderlo consapevole della scelta di investimento, essendosi limitato ad

adempire gli obblighi informativi in modo meramente formalistico oppure avendo fornito informazioni con modalità non chiare e fuorvianti.

In questi casi l'ACF accoglie il ricorso se l'investitore, a fronte delle omissioni informative dell'Intermediario, dimostra di essere stata "parte attiva" nel rapporto con questo 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.

Assume rilievo anche il comportamento del ricorrente dopo che ha avuto piena contezza delle caratteristiche delle operazioni: il fatto che abbia continuato a compiere con sistematicità le stesse operazioni, anche dopo la proposizione del reclamo o, addirittura, del ricorso all'ACF, ossia quando ne era ormai del tutto chiara la natura, esclude la fondatezza del ricorso perché è chiaro che l'investitore – anche in presenza, sin dal principio, di una corretta informazione – si sarebbe comunque determinato ad effettuare le operazioni poi contestate. E' questo il caso di quegli investitori che, avvalendosi del canale digitale, pongono autonomamente in essere per lunghi periodi – talvolta anche successivi al reclamo – e con sistematicità, spesso giornaliera, operazioni d'investimento in strumenti rischiosi e, ignorando la valenza segnaletica delle perdite via via maturate, si dolgono, solo successivamente e spesso a distanza di molto tempo, di presunti inadempimenti della normativa di settore da parte dell'Intermediario, con l'intento evidentemente di scaricare sulla controparte gli effetti dannosi del loro operare.

Il ricorso può riguardare anche criticità relative all'informativa che l'intermediario è tenuto a rendere al cliente successivamente al 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 acquisito le informazioni relative al profilo finanziario del cliente, curando che esse siano aggiornate, accurate e complete, al fine di consentirgli il compimento dell'investimento più adatto al proprio profilo finanziario e assicurargli un'effettiva consapevolezza dei rischi che l'investimento comporta. Le informazioni acquisite dal cliente devono essere oggetto di attento vaglio da parte dell'intermediario che, nella fase di profilatura, ha il dovere di svolgere un ruolo proattivo, così limitando anche fenomeni di "overconfidence" da parte dell'investitore.

Il ricorso, in tanto potrà essere accolto, in quanto risulti che il ricorrente ha prestato la dovuta attenzione alle risposte fornite e ha verificato con attenzione il contenuto del questionario prima di sottoscriverlo. È, infatti, necessario rammentare che con la sottoscrizione del questionario l'investitore assume la paternità delle dichiarazioni ivi contenute e non può che ritenersi ad esse vincolato (c.d. principio di autoresponsabilità). Tale principio trova applicazione, soprattutto, quando il rapporto per la prestazione di servizi di investimento si è protratto per un lungo periodo e l'attività di profilatura è stata ripetuta più volte, dato che i clienti, usando l'ordinaria diligenza, sono tenuti a verificare il tenore dei documenti sottoscritti e, ove il profilo tracciato non rifletta adeguatamente la relativa propensione al rischio, a chiedere che lo stesso venga modificato.

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

In tali casi il ricorso può trovare accoglimento se l'intermediario non dimostra di avere effettuato correttamente la valutazione di adeguatezza/appropriatezza, essendosi limitato ad affermare di averla compiuta con esito positivo, senza fornire alcuna prova al riguardo, oppure non dimostra di aver rappresentato all'investitore, in modo puntuale e compiuto, le ragioni di un'eventuale giudizio negativo: la mancata esplicitazione dei motivi dell'esito negativo della valutazione non consente, infatti, al cliente di valutare con piena consapevolezza il giudizio dell'intermediario in funzione della conseguente decisione di dare o meno seguito all'investimento.

### **COSA OCCORRE FARE prima di presentare ricorso all'ACF?**

Va inoltrato un reclamo all'intermediario sugli stessi fatti contestati nel ricorso. Il reclamo deve essere stato inviato nel corso dell'anno precedente la presentazione del ricorso all'ACF e, tra l'inoltro del reclamo e la presentazione del ricorso, devono essere trascorsi sessanta giorni, senza aver ricevuto risposta o avendo ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente. Se è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario, è necessario presentarne un altro 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, quantomeno, delineare le condotte addebitate all'intermediario, mettendo così quest'ultimo in grado 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 di stimolare una possibile risoluzione bonaria della controversia insorta tra le parti.

Inoltre, non devono essere 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 (art. 10, comma 2, lett. a, del Regolamento).

### **COSA CHIEDERE all'ACF?**

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).

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. Però, ove il danno sia potenzialmente superiore a 500.000 euro, è possibile rivolgersi all'ACF se si limita la domanda risarcitoria entro tale soglia.

Non è consentito presentare ricorso quando, pur essendo la vicenda unitaria, la domanda risulta "frazionata", attraverso la proposizione di separati ricorsi, formalmente autonomi ma tutti inerenti a (e nascenti da) un unico rapporto tra le stesse parti, all'unico fine di poter sottoporre all'Arbitro una domanda che, se presentata unitariamente, supererebbe i limiti di valore della controversia. In tali casi l'ACF dichiara inammissibili i ricorsi per superamento del limite di competenza.

Non è possibile chiedere il risarcimento di danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi su di lui gravanti e quelli che non hanno natura patrimoniale (ad esempio, danni morali).

### **COME SI PRESENTA il ricorso all'ACF?**

La presentazione del ricorso è semplice e avviene *online*, attraverso il sito web dell'ACF ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)). Dopo essersi registrati al sito e dopo aver ottenuto le credenziali, è possibile accedere all'area riservata e proporre il ricorso.

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

Prima di procedere, è bene preparare in anticipo in formato digitale la copia del documento di identità, del reclamo con la relativa attestazione di

avvenuta ricezione da parte dell'intermediario, della procura - nel caso di assistenza da parte di un procuratore - nonché del documento di identità dell'eventuale procuratore. Tutti i documenti da caricare sul sito devono essere salvati in un formato non modificabile (es. pdf).

Quando si compila il *format*:

- ✓ è necessario indicare e motivare con la massima chiarezza possibile i comportamenti dell'intermediario ritenuti non corretti e il conseguente danno subito: non basta fare generico riferimento a tutti gli investimenti effettuati ma è necessario specificare quali sono le operazioni d'investimento e le condotte violative che si rimproverano all'intermediario;
- ✓ è necessario prestare attenzione alla corrispondenza tra i comportamenti dell'intermediario lamentati in sede di reclamo e quelli oggetto di contestazione nel ricorso: devono essere gli stessi, altrimenti, il ricorso può essere dichiarato irricevibile;
- ✓ occorre allegare solo la documentazione ritenuta necessaria per dimostrare la fondatezza dei fatti oggetto di contestazione, evitando allegazioni inutili e non pertinenti o irragionevolmente voluminose.

## Dopo aver presentato il ricorso all'ACF...

### Cosa accade durante la fase di VALUTAZIONE DELL'AMMISSIBILITA'/RICEVIBILITA'?

Ricevuto il ricorso, la Segreteria tecnica valuta entro 7 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, occorranò chiarimenti e/o integrazioni degli atti prodotti (ad es., 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 7 giorni per fornire quanto richiesto. A questo punto la Segreteria tecnica ha ulteriori 7 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.

### **Cosa accade DOPO LA TRASMISSIONE del ricorso all'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. Spetta all'intermediario provare di avere effettivamente rispettato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza e, per questo, è anche tenuto a trasmettere tutta la documentazione relativa alla controversia, sempre tramite l'area riservata del sito ACF. La documentazione dell'intermediario confluisce automaticamente nel fascicolo elettronico ed è visibile, ovviamente, in tempo reale anche al ricorrente.

Nei 15 giorni successivi alla scadenza del termine concesso all'intermediario, il ricorrente ha diritto di replica e può caricare attraverso il portale le deduzioni integrative con i relativi allegati.

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.

### **Cosa accade DOPO IL COMPLETAMENTO DEL FASCICOLO?**

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 esperire un tentativo di conciliazione della controversia tra di loro.

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

### **Può intervenire un ACCORDO TRA RICORRENTE E INTERMEDIARIO?**

Sì: 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. In tal caso, il ricorrente comunica all'ACF la sua rinuncia al ricorso.

### **Cosa accade DOPO LA DECISIONE DEL COLLEGIO?**

La decisione del Collegio è messa subito a disposizione del ricorrente e dell'intermediario sul portale ACF.

In caso si ravvisino eventuali errori materiali (es. calcolo errato della rivalutazione o degli interessi) nella decisione, è possibile chiedere che essa venga corretta, tanto da parte del ricorrente che da parte dell'intermediario.

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.

### **Cosa accade IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL'INTERMEDIARIO?**

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 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.

È sempre possibile rivolgersi al giudice in caso di mancata esecuzione da parte dell'intermediario. A questo punto il ricorrente dispone di un importante strumento di tutela dei suoi diritti che è la decisione favorevole dell'ACF.

Il ricorrente può rivolgersi, infine, al giudice anche nel caso in cui l'ACF non abbia accolto la domanda oppure quando l'abbia accolta solo in parte: in tale ultimo caso il ricorrente può agire per la parte residuale della sua richiesta.



## Gli orientamenti



## CAPITOLO II – Gli orientamenti

### Premessa

Nel 2020 l'attività decisoria del Collegio si è caratterizzata per un significativo incremento delle pronunce adottate rispetto a quelle dell'anno precedente.

Le numerose decisioni assunte, nonché la sempre maggiore varietà e complessità delle fattispecie in esse trattate – e ciò anche per effetto delle novità introdotte nel quadro normativo di riferimento – testimoniano come il ricorso alla procedura ACF da parte dell'investitore *retail* rappresenti uno strumento che è ormai una componente rilevante della relazione intermediario-cliente.

Anche per il 2020, il presente capitolo della Relazione annuale si pone l'obiettivo di fornire una rassegna delle più rilevanti decisioni adottate dal Collegio nel corso dell'anno, in quanto caratterizzate da profili di novità per le questioni trattate. In tale contesto, è stata data specifica evidenza alle prime decisioni assunte dall'Arbitro con riguardo a fattispecie violative della disciplina "Mifid II" e "PRIIPs".

Va ancora e preliminarmente segnalato che anche nel 2020 una parte significativa delle decisioni dell'Arbitro si inserisce nel solco di orientamenti applicativi già consolidatisi nel corso del primo triennio di attività. Per essi – pur data la loro rilevanza e al fine di indirizzare il comportamento degli intermediari nella trattazione dei reclami nonché quello degli investitori nell'assunzione di un ruolo più consapevole e proattivo nel compimento delle scelte d'investimento – si ritiene di poter rinviare, in questa sede, all'ampia rassegna contenuta nella Relazione sull'attività svolta nel 2019.



## Indice

<b>1</b>	<b>Le questioni di rito</b>	<b>43</b>
	Rapporto tra reclamo e ricorso	43
	“Determinatezza” dell’oggetto della domanda	45
	Limiti all’introduzione di nuove questioni di fatto nel corso del procedimento	45
	<i>La competenza dell’ACF</i>	46
	Principio della prospettazione	46
	Determinazione della competenza dell’ACF in base alla legge vigente e alla situazione di fatto esistente al momento della presentazione del ricorso	46
	L’attribuzione gratuita di azioni ai dipendenti	47
	I trasferimenti di strumenti finanziari tramite negoziazione diretta tra privati	48
	Le controversie dei confronti dell’“intermediario-emittente”	49
	Gli investimenti compiuti tramite il consulente finanziario	49
	La competenza per valore	50
	<i>La legittimazione attiva</i>	51
	La legittimazione attiva nel caso di investimenti conclusi avvalendosi di una società fiduciaria	51
	La legittimazione attiva dei cointestatari	52
	<i>La legittimazione passiva</i>	52
	La rilevabilità d’ufficio del difetto di legittimazione passiva dell’intermediario	52
	La legittimazione passiva nei gruppi societari	53
	La legittimazione passiva del depositario in caso di non corretta attribuzione di dividendi	53
	La legittimazione passiva nel contesto dei fenomeni di cessione aziendale	53
	<i>La rappresentanza</i>	56
	La sanabilità del difetto di rappresentanza del procuratore	56
	Validità del ricorso e delle deduzioni integrative prive di sottoscrizione del difensore del ricorrente	56

2	<b>I confini del potere cognitivo dell'ACF</b>	56
	Le pronunce su domande di contenuto non patrimoniale	56
	Il principio del <i>ne bis in idem</i>	57
3	<b>L'istruzione probatoria</b>	58
	<i>Il riparto dell'onere probatorio</i>	58
	L'obbligo dell'intermediario di depositare la documentazione contrattuale	58
	<i>I mezzi di prova</i>	59
	Ammissibilità dei documenti non ostesi al ricorrente prima dell'avvio del procedimento ACF	59
	Tempistica del deposito della perizia grafologica	59
	Limiti alla verifica di conformità all'originale di un documento	60
	Modalità di acquisizione dei <i>file</i> audio	60
	Ammissibilità delle dichiarazioni provenienti da soggetti terzi	60
4	<b>Le questioni di merito</b>	61
	<i>Le questioni preliminari di merito: la prescrizione</i>	61
	I requisiti degli atti interruttivi della prescrizione	61
	Natura della responsabilità dell'intermediario per l'operato del consulente finanziario e decorrenza della prescrizione	62
	Imprescrittibilità dell'azione di nullità dei contratti conclusi fuori sede (art. 30 del TUF)	62
	La decorrenza della prescrizione nelle controversie relative a investimenti in strumenti derivati	63
	<i>Gli obblighi di informazione attiva</i>	63
	La natura subordinata dei titoli oggetto di investimento	64
	L'obbligo di consegna del KIID nel caso di fondi multicomparto	64
	Gli obblighi informativi nel <i>trading on line</i>	65
	Le informazioni sulle penali di uscita	66

Il dovere del cliente di rendersi parte attiva del rapporto di investimento	66
<i>Gli obblighi di informazione passiva e di valutazione dell'adeguatezza</i>	67
La profilatura della clientela	68
La verifica di adeguatezza	70
<i>Gli obblighi di condotta nell'ambito dei singoli servizi e delle attività di investimento</i>	71
Gli obblighi di condotta nella prestazione del servizio di gestione individuale di portafogli	71
Gli obblighi di condotta nella prestazione dei servizi di investimento esecutivi	71
Gli obblighi di condotta nella prestazione del servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari	73
La responsabilità solidale dell'intermediario per i comportamenti illeciti del consulente abilitato all'offerta fuori sede	75
<i>Primi casi di accertate violazioni della disciplina introdotta dalla Direttiva MiFID II e del Regolamento PRIIPs</i>	75
<b>Scheda di approfondimento</b>	76
<b>5 Il nesso di causalità</b>	79
Ipotesi di interruzione del nesso causale tra inadempimento e danno	79
<b>6 Il danno risarcibile</b>	80
La quantificazione e la liquidazione del danno	80
<b>7 Invalidità del contratto quadro e delle singole operazioni di investimento</b>	83
Il requisito della forma scritta del contratto quadro ex art. 23 del TUF	83
L'uso "selettivo" dell'azione di nullità	85
La ratifica delle singole operazioni di investimento	85
<b>8 Alcuni eventi dell'iter procedimentale</b>	86

L'estinzione del procedimento	86
La correzione delle decisioni	87

## 1. Le questioni di rito

### Rapporto tra reclamo e ricorso

Decisioni 2296, 2378, 2429, 2944, 2994, 3027, 3243

---

Il Regolamento ACF, all'art. 10, comma 2, lett. b), contempla tra i requisiti di ricevibilità del ricorso, quello della presentazione all'intermediario di un reclamo sui "*medesimi fatti oggetto* [del ricorso]".

Nel corso degli anni il Collegio, adottando un approccio non meramente formalistico, ha ritenuto soddisfatto tale requisito in presenza di quegli atti che, pur non avendo la veste formale di reclamo, risultino nella sostanza ad esso equipollenti in quanto idonei a creare i presupposti affinché la controversia sia risolta *ex ante* e, quindi, a mettere in condizione l'intermediario di poter rappresentare la propria posizione sui motivi del potenziale conflitto.

Nel solco di tale orientamento, nel 2020 il Collegio ha adottato diverse decisioni in cui ha ritenuto atti idonei ad integrare un valido reclamo, l'istanza di mediazione e l'adesione a procedura conciliativa.

In particolare, l'Arbitro ha affermato che la trasmissione all'intermediario di un'istanza di mediazione, può essere considerata equivalente al reclamo ai fini della procedibilità del ricorso in quanto è idonea a rendere edotto l'intermediario delle contestazioni del cliente e a metterlo, quindi, nella condizione di risolvere la controversia, prevenendo così l'avvio di un procedimento davanti all'ACF (Decisioni 2378, 2429). Il Collegio ha anche colto l'occasione per chiarire che, in tale ipotesi, il termine annuale per la successiva presentazione di un ricorso davanti all'ACF non decorre dal giorno in cui è stata trasmessa la domanda di mediazione ma, piuttosto, dal giorno in cui il tentativo di mediazione "*è definitivamente fallito*", poiché, sino a quando il tentativo di mediazione risulta pendente, non si può imputare al cliente il fatto di non avere presentato un ricorso all'ACF, né l'intermediario può ragionevolmente ritenere che il cliente abbia rinunciato alla propria pretesa (Decisione 2378).

In tale prospettiva, il Collegio ha ritenuto idonea a soddisfare il richiamato requisito di ricevibilità del ricorso, anche la presentazione da parte del ricorrente dell'istanza di ammissione alla procedura conciliativa inoltrata all'intermediario. Ad avviso del Collegio, infatti, anche l'adesione ad una simile procedura soddisfa la *ratio* della previa proposizione di un reclamo all'intermediario che, in un'ottica deflattiva del contenzioso, può essere assolta da ogni atto che, in disparte gli aspetti di formalità, presenti comunque i requisiti di sostanza del reclamo e, segnatamente, la formalizzazione indirizzata dal cliente all'intermediario della contestazione che intende rivolgergli (Decisione 2994).

Nella medesima prospettiva, il Collegio ha ritenuto ricevibile il ricorso proposto sulla base di un reclamo che aveva costituito presupposto di un precedente ricorso all'ACF dichiarato estinto per rinuncia del ricorrente. In particolare - fermo restando il rispetto del limite temporale non superiore ad un anno tra la data di presentazione del reclamo e del ricorso previsto dal citato Regolamento - l'Arbitro non ha ritenuto di ravvisare, né sul piano logico né su quello dell'efficienza operativa, alcun valore aggiunto nella proposizione di un nuovo reclamo sui medesimi fatti, non avendo, peraltro, rinvenuto alcun vincolo di tipo normativo ostativo all'utilizzo di un reclamo già presentato per un ricorso estinto (**Decisione 2296**).

Relativamente alla corrispondenza che deve sussistere tra il contenuto del reclamo e quello del ricorso, l'Arbitro ha ritenuto che siano parzialmente irricevibili quei ricorsi le cui doglianze attengono a un'operatività in strumenti finanziari più ampia rispetto a quella oggetto di censura nel preventivo reclamo. Il Collegio ha, infatti, ritenuto che non sia concesso al ricorrente di recuperare nel ricorso operazioni originariamente non contestate all'intermediario, anche alla luce del fatto che "*l'ordinamento consente oramai al cliente, pur in presenza di una eventuale nullità del [contratto] quadro per la prestazione di servizi di investimento, anche di dedurre la c.d. nullità selettiva, limitatamente cioè a singole operazioni, sicché la scelta del ricorrente di contestare nel reclamo solo alcune operazioni deve considerarsi espressione dell'esercizio di tale facoltà*" (**Decisione 2944**). È stato, inoltre, rilevato che se la funzione del reclamo è quella di permettere all'intermediario di avere una chiara percezione *ex ante* delle operazioni per cui il cliente potrebbe muovere censure avanti l'Arbitro, è consequenziale ritenere - specie in un sistema che offre al cliente largo spazio anche per impugnazioni soltanto "selettive" delle operazioni di investimento - che la mancanza di contestazioni in sede di reclamo di alcuni investimenti costituisca l'espressione di una precisa scelta del cliente di circoscrivere il perimetro del successivo ed eventuale ricorso, che, dunque, non può essere poi arbitrariamente ampliato dal medesimo cliente (**Decisione 3027**).

Quanto al termine di un anno che deve intercorrere tra il reclamo e ricorso ai sensi dell'art. 10, comma 1, del Regolamento ACF, si precisa che, in via generale, il Collegio, con riferimento al computo dei termini inerenti al procedimento, si è conformato ai principi generali previsti dagli articoli 2963 c.c. e 155 c.p.c. secondo cui, nel computo dei termini a mese o ad anno, deve farsi riferimento al nome e al numero attribuiti rispettivamente per ciascun mese e giorno. Pertanto, il termine annuale che deve intercorrere tra reclamo e ricorso scade nel giorno e nel mese dell'anno successivo corrispondente a quello in cui l'intermediario risulta avere ricevuto il reclamo (**Decisione 3243**).

## "Determinatezza" dell'oggetto della domanda

Decisioni 2478, 2479, 2641, 2704, 2923

---

Nel corso dell'anno sono pervenuti all'esame del Collegio numerosi procedimenti nell'ambito dei quali gli intermediari resistenti avevano sollevato l'eccezione di inammissibilità del ricorso per indeterminatezza, facendola discendere dall'asserito inadempimento del ricorrente all'onere della prova sulla sussistenza del danno e del necessario nesso di causalità tra il comportamento contestato all'intermediario e il pregiudizio lamentato.

In sintesi, secondo la richiamata prospettazione difensiva - posto che nei giudizi vertenti sull'inadempimento da parte degli intermediari agli obblighi su di essi gravanti nella prestazione dei servizi d'investimento, rimane a carico dell'investitore la prova circa il danno lamentato e il nesso di causalità tra questo e il contestato inadempimento - l'inosservanza di tale onere probatorio da parte dell'investitore comporterebbe l'inammissibilità del ricorso ai sensi dell'art. 12, lett. a) del Regolamento ACF il quale dispone che *"Il ricorso è inammissibile quando [...] non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e l'esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni"*.

In relazione a tale eccezione, frequentemente sollevata da taluni intermediari, l'Arbitro si è pronunciato nel senso della sua infondatezza, rilevando che eventuali carenze probatorie circa la sussistenza del nesso di causalità o del danno, anche rispetto al suo carattere di attualità, non configurano un profilo di inammissibilità del ricorso, bensì e più propriamente una questione che afferisce al merito.

## Limiti all'introduzione di nuove questioni di fatto nel corso del procedimento

Decisioni 2346, 2347, 2348, 2349, 2405, 3309

---

Nel caso di contestazioni formulate dai ricorrenti per la prima volta nelle deduzioni integrative, il Collegio ha ritenuto di non poter procedere al relativo esame nel caso in cui esse non fossero state oggetto di preventivo reclamo (Decisioni 2346, 2347, 2348, 2349, 2405).

Rispetto alla speculare possibilità per l'intermediario di formulare nelle repliche finali eccezioni nuove rispetto alle prime deduzioni, il Collegio - allo scopo di garantire l'osservanza del principio del contraddittorio tra le parti - ha statuito che tutte le questioni di fatto devono essere introdotte dall'intermediario con le prime deduzioni e non possono essere integrate con l'ultimo scritto difensivo rispetto al quale il ricorrente non ha possibilità di replicare (Decisione 3309).

## *La competenza dell'ACF*

Nel corso dell'anno sono giunti a conclusione taluni procedimenti che hanno costituito l'occasione per l'Arbitro per affermare alcuni principi sulla base dei quali esso valuta la sussistenza della propria competenza.

### Principio della prospettazione

Decisioni 2467, 2762, 2790, 3126

---

Il Collegio - mutuando il medesimo principio già sancito con riferimento alla verifica della sussistenza della legittimazione attiva a proporre il ricorso - ha statuito che anche la questione di competenza deve essere risolta, in linea con gli orientamenti della Corte di Cassazione in materia, in base al "*principio della prospettazione*" (Decisioni 2467, 2762), vale a dire avendo riguardo al contenuto della domanda come prospettato dalla parte che introduce il giudizio (Decisione 3126).

L'Arbitro ha precisato che, in virtù di tale principio, la propria competenza sussiste se, nella prospettazione del ricorrente, la domanda viene formulata allegando l'inadempimento dell'intermediario ad un obbligo che si assume correlato alla prestazione di un servizio di investimento, mentre l'eventuale insussistenza dell'obbligo può rilevare come motivo di rigetto nel merito ma non come causa che giustifichi una pronuncia di inammissibilità del ricorso per incompetenza dell'ACF (Decisione 2790).

### Determinazione della competenza dell'ACF in base alla legge vigente e alla situazione di fatto esistente al momento della presentazione del ricorso

Decisioni 2980, 3088, 3117

---

Il Collegio ha affermato che il dettato dell'art. 5 c.p.c., ai sensi del quale la giurisdizione e la competenza si determinano con riguardo alla "*legge vigente*" e allo "*stato di fatto esistente al momento della domanda*", è un principio applicabile anche ai procedimenti che si svolgono avanti l'ACF.

Al riguardo, l'Arbitro ha avuto modo di precisare che l'applicazione di tale principio implica l'irrelevanza delle situazioni di fatto e di diritto preesistenti al ricorso e non più sussistenti al momento della sua presentazione.

Pertanto, sul presupposto che l'ACF è competente a conoscere delle controversie tra investitori al dettaglio e intermediari, l'Arbitro ha dichiarato il proprio difetto di competenza in un caso in cui il ricorrente, al momento dell'introduzione del ricorso, era riconducibile alla categoria dei "*clienti professionali di diritto*", ritenendo irrilevante, ai fini della verifica del requisito soggettivo di accesso alla procedura arbitrale, come il ricorrente fosse classificato al momento della conclusione dei contratti dedotti in controversia (Decisione 2980).

Di converso, il Collegio si è dichiarato competente a conoscere una controversia in cui il ricorrente risultava investitore al dettaglio all'atto della presentazione del ricorso, mentre era stato qualificato come cliente professionale al tempo dell'operatività contestata (Decisione 3117).

In applicazione del principio della "*perpetuatio iurisdictionis*" sancito dal richiamato art. 5 del codice di rito, l'Arbitro ha, inoltre, affermato l'irrelevanza delle situazioni di fatto e di diritto sopravvenute al ricorso.

In altri termini, il Collegio ha puntualizzato che l'applicazione di tale principio ai procedimenti che si svolgono avanti l'ACF, comporta l'ultrattività delle condizioni attinenti alla decidibilità nel merito a dispetto di ogni mutamento delle circostanze di fatto e di diritto successive alla proposizione della domanda.

Muovendo da tale prospettiva, il Collegio - nel decidere un ricorso promosso nei confronti di un'impresa di investimento dell'Unione Europea - ha affermato che condizione necessaria e sufficiente per pronunciarsi sulla controversia era che l'intermediario fosse aderente al sistema arbitrale dell'ACF al momento in cui il ricorso era stato promosso, mentre risultavano irrilevanti i mutamenti successivi del suo *status* giuridico e, dunque, anche l'eventuale sopravvenienza di circostanze (nel caso di specie la chiusura della succursale in Italia) che avessero determinato il venir meno dei presupposti per la soggezione alla potestà decisoria dell'Arbitro (Decisione 3088).

\* \* \*

Nel corso del 2020 sono, inoltre, giunti a conclusione alcuni procedimenti che hanno richiesto all'Arbitro di valutare la propria competenza in ordine a talune peculiari fattispecie fino ad allora non sottoposte al suo scrutinio.

### L'attribuzione gratuita di azioni ai dipendenti

[Decisioni 2046, 2512, 2513, 2516, 2159, 2520](#)

La vicenda trattata dal Collegio nelle suindicate pronunce ha riguardato la non corretta liquidazione di un piano di investimento messo a disposizione dei ricorrenti nella loro qualità di dipendenti di una società del gruppo dell'intermediario. Il piano in questione prevedeva che ai dipendenti del gruppo fossero attribuite azioni a titolo gratuito, poi conferite ad una fiduciaria chiamata a realizzarne il valore e a investire il ricavato in altri titoli. Nella fattispecie, i ricorrenti lamentavano che, in seguito alla liquidazione della rispettiva posizione, era stata loro erogata una somma inferiore a quella dovuta.

In proposito, il Collegio, pur riconoscendo che la complessa operazione di cui i ricorrenti avevano beneficiato sostanziasse una forma di investimento, ha ritenuto che la controversia esulasse dalla propria competenza in quanto alla base dell'operazione vi era una prestazione del resistente - ossia l'attribuzione gratuita di azioni - che aveva certamente causa giuslavoristica, costituendo la stessa una componente della

remunerazione dei dipendenti del gruppo, con funzione incentivante nella esecuzione del rapporto di lavoro e prevista dal contratto ad essi applicabile. Pertanto, una controversia siffatta, ad avviso dell'Arbitro, attiene al corretto adempimento da parte dell'intermediario degli obblighi nascenti dal rapporto di lavoro e non, invece, a quelli afferenti al suo ruolo di prestatore di un servizio di investimento.

### I trasferimenti di strumenti finanziari tramite negoziazione diretta tra privati

Decisioni 2319, 2357, 2364, 2373, 2378, 2435, 2534, 2650, 3005

---

Nel corso del suo primo triennio di attività, l'Arbitro ha ripetutamente affermato che non sussiste la propria competenza in relazione a quelle controversie riguardanti strumenti finanziari pervenuti nella titolarità del ricorrente per effetto di un trasferimento tra privati, ritenendo che in tali casi non sia ravvisabile la prestazione di un servizio di investimento da parte dell'intermediario se non in presenza di elementi, anche solo indiziari, di segno contrario.

Nel solco di tale orientamento, il Collegio, nel corso dell'anno, ha adottato una serie di decisioni che consentono di enucleare gli elementi, per lo più di natura presuntiva, a ricorrere dei quali può ritenersi svolto un ruolo di intermediazione attiva da parte dell'intermediario.

In particolare, il Collegio ha ritenuto che l'intermediario avesse prestato un servizio di intermediazione - e, per l'effetto, ha reputato sussistente la propria competenza - in presenza dei seguenti elementi indiziari: *i)* peculiari condizioni soggettive delle persone coinvolte nel trasferimento che, nei casi esaminati, erano residenti in regioni diverse e distanti tra loro (Decisione 2435) o addirittura all'estero (Decisione 2534) ed erano prive di adeguate competenza ed esperienza in ambito finanziario così da non potersi ritenere che si fossero fatte parte attiva per operare su titoli emessi dall'intermediario in modo del tutto indipendente rispetto a quest'ultimo (Decisione 2373); *ii)* trasferimenti avvenuti ad un prezzo uguale a quello annualmente determinato dall'assemblea degli azionisti (Decisione 2534); *iii)* esiti dell'attività di vigilanza sanzionatoria della Consob, laddove attestativi del fatto che nel medesimo arco temporale in cui erano state effettuate le operazioni oggetto di controversia, l'intermediario aveva posto in essere attività di intermediazione attiva al di fuori dei presidi e delle procedure previste, allo scopo di favorire l'incontro fra coloro che avevano interesse a vendere le azioni e coloro che intendevano acquistarle (Decisioni 2357, 2364, 2378, 2534, 2650).

Il Collegio ha, inoltre, ritenuto inverosimile che gli acquirenti si fossero autonomamente determinati a operare sui titoli dell'intermediario in quei casi in cui è emerso che non avevano avuto alcun contatto con il cessionario delle azioni prima dell'acquisto (Decisioni 2435, 2378).

L'Arbitro ha, inoltre, ritenuto che rappresentasse elemento sintomatico di un ruolo attivo dell'intermediario, il fatto che il ricorrente avesse sottoscritto il contratto quadro e fosse stato sottoposto a profilatura il giorno prima dell'operazione di investimento oggetto di censura, nonché la circostanza che il cliente fosse stato informato dall'intermediario che l'operazione sarebbe stata sottoposta alla verifica di appropriatezza (Decisione 3005). In questi casi, il Collegio ha ritenuto che i predetti adempimenti non fossero giustificabili se non in funzione della prestazione di un servizio di investimento.

L'Arbitro ha, invece, ritenuto non sufficiente a ravvisare la prestazione di un servizio di investimento da parte dell'intermediario, il fatto che nei moduli *standard* con cui le parti della compravendita comunicavano al Consiglio di Amministrazione il trasferimento di azioni, figurasse il timbro e la firma di un funzionario dell'intermediario medesimo (Decisione 2319).

### Le controversie nei confronti dell'"intermediario-emittente"

Decisione 2544

---

Non infrequentemente i ricorrenti pongono, a fondamento delle proprie pretese, inadempimenti che coinvolgono l'intermediario in qualità di emittente e non nella sua veste di prestatore di un servizio di investimento. In relazione a tali fattispecie, l'Arbitro si è costantemente dichiarato incompetente.

L'indirizzo è stato ribadito ad esito della trattazione di una controversia in cui il ricorrente lamentava, tra l'altro, che l'intermediario non avesse fornito al mercato adeguata informativa sulla propria reale situazione patrimoniale. In merito, il Collegio ha affermato che una siffatta *causa petendi* non è deducibile davanti all'Arbitro in quanto sottende, non già una censura di violazione di obblighi di informazione che specificamente gravano sull'intermediario nella sua veste di prestatore di un servizio di investimento, ma il più generale tema della non corretta informazione al mercato nella sua qualità di emittente.

### Gli investimenti compiuti tramite il consulente finanziario

Decisioni 2659, 2660, 2896

---

Nelle sue pronunce il Collegio ha in più occasioni affermato che tra le controversie che è competente a conoscere rientrano sicuramente quelle concernenti la prestazione di servizi di investimento attraverso il consulente abilitato all'offerta fuori sede.

L'assunzione, anche nel 2020, di decisioni in materia è stata occasione per l'Arbitro per precisare che la propria competenza sussiste ancorché la responsabilità dell'intermediario conseguente a condotte illecite del consulente si atteggi come una responsabilità oggettiva, giacché ai fini della competenza del Collegio è sufficiente che si discuta di una responsabilità dell'intermediario che trova il suo fondamento in un'attività

inerente alla prestazione di un servizio di investimento senza che rilevi il titolo (colpa o responsabilità oggettiva) o la natura (contrattuale o extracontrattuale) della responsabilità (Decisioni 2559, 2660, 2896).

L'Arbitro ha, inoltre, colto l'opportunità per chiarire che, anche dopo il passaggio dalla Consob all'OCF delle funzioni di vigilanza e dell'esercizio della potestà sanzionatoria nei confronti dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, permane la propria competenza a conoscere le controversie che ineriscono allo svolgimento dei servizi di investimento prestati ai clienti attraverso i consulenti finanziari; ciò in quanto il procedimento ACF non è espressione dell'esercizio di una potestà di vigilanza, né ha alcuna valenza sanzionatoria, ma si limita solo a voler risolvere una controversia tra l'intermediario e il cliente che attiene alla prestazione del servizio di investimento (Decisione 2896).

### La competenza per valore

Decisioni 2678, 3106, 3217

---

La trattazione di alcuni ricorsi riguardanti investimenti di ingente ammontare è stata occasione per ribadire da parte del Collegio l'orientamento assunto in merito ai confini della propria competenza per valore e fornire chiarimenti al riguardo.

L'Arbitro ha precisato che il limite della propria competenza per valore non è definito dal valore dell'investimento, né dall'entità della perdita, ma unicamente dalla misura della domanda risarcitoria o restitutoria formulata dal ricorrente, con la conseguenza che sussiste la competenza dell'ACF ogni qualvolta la domanda che viene avanzata sia contenuta entro l'importo di 500.000 euro, senza che il ricorrente sia tenuto né a motivare tale limitazione, né a farne espressa menzione (Decisione 2678).

Nel solco dell'orientamento già espresso negli scorsi anni, il Collegio - nel ribadire che il ricorrente ha facoltà di limitare la domanda di risarcimento del danno entro un determinato ammontare - ha aggiunto che non può essergli preclusa la possibilità di farlo neppure se ciò sia funzionale a ricondurre una controversia, che pure oggettivamente li eccedrebbe, nei limiti della competenza di valore dell'Arbitro, essendo complessivamente meritevole di tutela l'interesse a potersi avvalere di uno strumento di risoluzione delle controversie, qual è l'ACF, rapido, poco costoso e alternativo rispetto alla giurisdizione ordinaria, ferma restando la preclusione ad effettuare un frazionamento opportunistico della domanda attraverso la presentazione di più ricorsi e a risottomettere al Collegio, con separato procedimento, la pretesa residua non azionata (Decisioni 3106, 3217).

## La legittimazione attiva

### La legittimazione attiva nel caso di investimenti conclusi avvalendosi di una società fiduciaria

Decisione 2429

---

Esaminando una fattispecie in cui il ricorrente si era avvalso di una società fiduciaria per stipulare il contratto quadro per la prestazione di servizi di investimento ed effettuare gli investimenti stessi, il Collegio ha affrontato la questione relativa a quale sia, in questi casi, il soggetto legittimato ad agire nei confronti dell'intermediario per far valere, avanti l'ACF, la violazione di obblighi connessi ai servizi di investimento prestati.

L'Arbitro ha concluso che la circostanza che il ricorrente si sia avvalso di un servizio professionale, reso da una società fiduciaria, comporti che egli non sia legittimato a far valere i diritti attinenti alla corretta esecuzione del contratto concluso dalla società fiduciaria in nome proprio senza la spendita del nome del ricorrente.

Secondo il Collegio, tale fattispecie non può essere infatti ricondotta nell'ambito dell'istituto della rappresentanza - il quale presuppone che il rappresentante agisca in nome e per conto del rappresentato - essendo in tali casi l'agire in nome del ricorrente contraddittorio con la stessa finalità dell'interposizione fiduciaria, la cui funzione consiste proprio nello "schermare" l'identità del cliente in modo da non renderla visibile, anzitutto, all'intermediario stesso.

Né a conclusioni diverse è possibile pervenire - ha precisato l'Arbitro - valorizzando la circostanza che la posizione della società fiduciaria sia in questi casi comunque assimilabile a quella del mandatario senza rappresentanza, con conseguente applicabilità dell'art. 1705, secondo comma, c.c., il quale prevede la possibilità per il mandante di sostituirsi al mandatario senza rappresentanza e di *"esercitare i diritti di credito derivanti dall'esecuzione del mandato"*. Infatti, in linea con l'orientamento della Corte di Cassazione (Sentenza n. 12250 del 9 maggio 2019), il Collegio ha affermato che la predetta possibilità, rappresentando una deroga alla regola generale, deve ritenersi *"rigorosamente circoscritta all'esercizio (fisiologico) dei diritti sostanziali acquistati dal mandatario, con conseguente esclusione delle azioni poste a loro tutela (annullamento, risoluzione, rescissione, risarcimento)"* e che, *"ove si riconoscesse al mandante la possibilità di agire per il risarcimento dei danni nei confronti della controparte del contratto concluso dal mandatario senza rappresentanza, si finirebbe per riconoscere un diritto di azione nei confronti del terzo che esula dall'ambito (di stretta interpretazione) dei «diritti acquistati dal mandatario»"*.

L'Arbitro ha, quindi, concluso che, in questi casi, la *"qualità di cliente"* dell'intermediario spetta solo alla società fiduciaria e che, sebbene l'attività di quest'ultima sia svolta nell'interesse sostanziale del ricorrente, i diritti e le azioni nascenti dal rapporto contrattuale con l'intermediario

restano nella titolarità formale della società fiduciaria che, pertanto, è l'unico soggetto abilitato ad esercitarli, salvo un diverso accordo tra le parti.

Del resto – ha altresì osservato il Collegio – la circostanza che in siffatte ipotesi (coerentemente con la volontà del ricorrente di "schermarsi" agli occhi dell'intermediario) tutta la documentazione contrattuale risulti sottoscritta esclusivamente dalla società fiduciaria comporta inevitabilmente che il ricorrente debba anche accettare, in quanto formalmente terzo rispetto al rapporto per la prestazione dei servizi di investimento, di essere considerato privo di legittimazione ad agire nei confronti dell'intermediario il quale, diversamente opinando, non potrebbe mai essere in grado di dimostrare di aver assolto in maniera adeguata gli obblighi da cui è gravato anche nei confronti del ricorrente/fiduciante, proprio perché non ha mai avuto alcun rapporto diretto con quest'ultimo, né avrebbe potuto averlo in ragione della stessa interposizione fiduciaria.

### La legittimazione attiva dei cointestatari

Decisione 3218

---

Tale pronuncia si pone in linea di continuità con l'indirizzo adottato dall'Arbitro negli anni passati secondo cui, nel caso di un conto di deposito titoli e di un contratto quadro per la prestazione di servizi di investimento cointestati a più soggetti, la cointestazione integra una fattispecie di solidarietà attiva con la conseguenza che ciascuno dei contitolari di un deposito è legittimato ad agire per ottenere il risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento dell'intermediario ai propri obblighi.

Con tale decisione, il Collegio ha confermato tale orientamento anche con riferimento al caso in cui l'operazione contestata risulti disposta non già dal ricorrente, bensì dall'altro cointestatario che non ha proposto il ricorso, in quanto il fenomeno della cointestazione del rapporto e del deposito comporta che l'operazione, per quanto disposta in via disgiunta da uno solo dei cointestatari, si imputi giuridicamente anche all'altro titolare del conto.

### *La legittimazione passiva*

#### La rilevabilità d'ufficio del difetto di legittimazione passiva dell'intermediario

Decisioni 3040, 3041, 3076

---

Nel corso dell'anno, l'Arbitro ha in più occasioni affermato che l'eventuale difetto di legittimazione passiva in capo all'intermediario resistente è suscettibile di essere rilevata d'ufficio (Decisioni 3040, 3041), con la conseguenza che tale questione può essere vagliata dal Collegio anche ove non apertamente sollevata dall'intermediario (Decisione 3076).

## La legittimazione passiva nei gruppi societari

Decisione 2556

---

Con tale pronuncia l'Arbitro ha accertato il difetto di legittimazione passiva dell'intermediario resistente in un caso in cui la domanda risarcitoria era stata formulata nei confronti di un soggetto abilitato che, ancorché appartenente al medesimo gruppo bancario dell'intermediario con cui il ricorrente aveva pacificamente intrattenuto il rapporto di consulenza oggetto di controversia, era tuttavia a questo rimasto estraneo.

Nell'occasione, il Collegio ha avuto modo di precisare che l'appartenenza al medesimo gruppo societario non può essere considerata di per sé sufficiente ad evocare una qualche responsabilità dell'intermediario convenuto per il fatto dell'altro intermediario, giacché costituisce principio intangibile che ogni società del gruppo è un autonomo soggetto giuridico - ossia un centro autonomo di imputazione di rapporti e relazioni giuridiche - sicché le domande volte a far valere l'inadempimento di una delle società del gruppo ad obblighi da essa direttamente assunti non può che essere indirizzata nei suoi confronti.

## La legittimazione passiva del depositario in caso di non corretta attribuzione di dividendi

Decisione 2944

---

In tale decisione l'Arbitro ha affrontato la questione relativa alla legittimazione passiva dell'intermediario nell'ambito di una controversia riguardante la non corretta attribuzione al ricorrente dei dividendi maturati in relazione ad alcuni prodotti del risparmio gestito.

Il Collegio, pur riconoscendo - in linea di principio - che il soggetto incaricato di procedere al pagamento dei dividendi è, in questi casi, la società di gestione (a cui, pertanto, andrebbero innanzitutto imputati eventuali errori nelle relative modalità attributive), ha nondimeno affermato che l'intermediario, a cui era stato rivolto il ricorso in qualità di soggetto presso cui era stato acceso il deposito su cui gli strumenti finanziari risultavano contabilizzati, aveva comunque l'obbligo di curare la riscossione dei dividendi e di verificare che essi fossero effettivamente corrisposti secondo le modalità contrattuali, con la conseguenza che il danno, derivante al ricorrente dalla mancata o errata modalità di attribuzione degli stessi, risultava imputabile anche a tale soggetto.

## La legittimazione passiva nel contesto dei fenomeni di cessione aziendale

Decisioni 2945, 2979, 3076, 3118

---

Fin dall'avvio della sua operatività, il Collegio è stato chiamato a pronunciarsi in ordine alla legittimazione passiva dell'intermediario resistente nel procedimento arbitrale e ciò, in special modo, nell'ambito dell'ampio contenzioso relativo alle due banche venete assoggettate a liquidazione coatta amministrativa nel giugno 2017 e delle banche

sottoposte a procedura di risoluzione nel novembre 2015, successivamente acquisite da altri soggetti bancari. Tale contenzioso concerneva essenzialmente rapporti con la clientela ancora esistenti al momento della presentazione del ricorso o che, comunque, risultavano ancora in essere al momento della cessione all'ente incorporante.

Nel corso dell'anno, l'Arbitro - in relazione ad una controversia afferente il suddetto contenzioso - ha affrontato la diversa questione della legittimazione passiva dell'istituto bancario cessionario rispetto ad un ricorso concernente un rapporto incardinato con la banca ceduta ed estinto in data antecedente alla cessione.

Nella fattispecie, il Collegio ha ritenuto ricorresse un difetto di titolarità del rapporto controverso in capo al cessionario evidenziando che l'art. 2560 c.c. ("*Debiti relativi all'azienda ceduta*") non implica che nel caso di cessione di azienda il cessionario si accoli *ex lege* i debiti del cedente, ma si limita a prescrivere che, ferma la titolarità del debito in capo al cedente, il cessionario ne viene semplicemente chiamato a rispondere nei limiti in cui la passività emerge dalla contabilità obbligatoria, ovvero sia obiettivamente conosciuta o conoscibile dal cessionario. Muovendo da tale premessa e in difetto di una clausola del contratto di cessione con cui il cessionario assumeva espressamente la titolarità del debito anche nei confronti di terzi, l'Arbitro ha ritenuto mancasse, nel caso di specie, il presupposto stesso di applicabilità dell'art 2560 c.c., in quanto l'obbligazione risarcitoria derivante da un inadempimento del cedente all'interno di un rapporto contrattuale esauritosi prima della cessione risulta, in linea di principio, estranea alle passività registrate nella contabilità dell'impresa, almeno tutte le volte in cui l'esistenza della richiesta risarcitoria del cliente non fosse già nota al cedente al momento della cessione e la sua esistenza come tale rappresentata al cessionario.

Nell'occasione, l'Arbitro ha avuto modo di precisare che la possibilità di addebitare una responsabilità al cessionario ai sensi dell'art. 2560 c.c. si sarebbe potuta al più evocare - accedendo ad un'interpretazione estensiva della nozione di "*contenziosi*", fornita nel contratto di cessione, inclusiva anche dei procedimenti finalizzati alla soluzione alternativa delle controversie - solo se alla data di cessione il ricorrente avesse già sollevato la censura nei confronti del cedente, indirizzandogli eventuale reclamo, piuttosto che, come nel caso di specie, sollevando le prime contestazioni in epoca di molto successiva alla cessione (**Decisione 3118**).

Nel corso dell'anno l'Arbitro ha, inoltre, affrontato il tema della legittimazione passiva del cessionario di ramo d'azienda, su un piano più generale e non connotato dagli elementi di eccezionalità che hanno caratterizzato il contenzioso sopra richiamato. L'occasione è stata offerta da una serie di ricorsi concernenti violazioni degli obblighi di condotta gravanti sull'intermediario relative a rapporti rientranti nel perimetro del ramo d'azienda ceduto.

Nei predetti casi, il Collegio ha, anzitutto, evidenziato che i ricorrenti miravano a far valere un credito risarcitorio di cui erano titolari in ragione dell'inadempimento dell'intermediario con cui intercorreva il rapporto per la prestazione dei servizi di investimento al momento in cui erano state eseguite le operazioni contestate e che, pertanto, la correlata obbligazione risarcitoria era sorta, in capo al predetto intermediario, nel momento stesso in cui si era consumato l'inadempimento.

Ciò premesso, il Collegio ha ritenuto che la cessione del rapporto contrattuale successivamente al verificarsi dell'illecito non potesse avere di per sé incidenza sull'obbligazione già sorta in capo all'intermediario cedente e che, quindi, sussistesse la legittimazione passiva di quest'ultimo. L'Arbitro ha in proposito evidenziato che, ai sensi della disciplina della cessione d'azienda (applicabile anche nell'eventualità di cessione di un singolo ramo di azienda), la circostanza che nel perimetro del compendio ceduto sia inserito anche un rapporto contrattuale con un cliente comporta solo che il cessionario diventi automaticamente parte di quel rapporto, e che il rapporto in corso di esecuzione prosegua, successivamente alla cessione, con il cessionario senza bisogno del consenso del cliente, ossia del contraente ceduto (art. 2558 c.c.).

Diverso è il caso di diritti di credito di natura risarcitoria che originino da inadempimenti pregressi, per cui vale la regola dell'art. 2560 c.c. che, al primo comma, stabilisce che *"il cedente non è liberato dai debiti inerenti l'azienda ceduta anteriori al trasferimento"* – tra i quali sono ricompresi i debiti risarcitori conseguenti ad inadempimenti commessi nell'esecuzione dei rapporti contrattuali con la clientela – *"se non risulta che i creditori vi hanno acconsentito"* e, al secondo comma, aggiunge la responsabilità concorrente del cessionario per i debiti anteriori nei limiti in cui essi risultino dalla contabilità. Né, a parere del Collegio, è possibile pervenire ad una diversa conclusione sulla base dell'art. 58 TUB che, regolando la cessione di aziende e la cessione in blocco di rapporti giuridici tra intermediari bancari e finanziari, al quinto comma stabilisce che *"i creditori ceduti hanno la facoltà, entro i tre mesi dagli adempimenti pubblicitari previsti dal secondo comma, di esigere dal cedente e dal cessionario l'adempimento delle obbligazioni oggetto di cessione"* e che *"una volta decorso tale termine il cessionario risponde in via esclusiva"*. L'Arbitro ritiene, infatti, che la disposizione da ultimo citata, operando un definitivo spostamento del debito con l'assunzione dello stesso da parte del cessionario in sostituzione del cedente anche senza il consenso del creditore ceduto, abbia natura eccezionale rispetto al sistema tracciato dall'art. 2560 c.c. in virtù del quale non si verifica una modifica del soggetto debitore, che resta il cedente, e – a maggior tutela del creditore stesso – viene aggiunta, a determinate condizioni, la responsabilità sussidiaria per debito altrui del cessionario, con la conseguenza che la regola indicata dall'art. 58 TUB dovrebbe intendersi di stretta interpretazione e, quindi, operare solo se il trasferimento definitivo del debito risulti espressamente pattuito con il

cedente, di modo che il cessionario non possa più sottrarsi nei confronti del creditore ceduto (il cui consenso non è richiesto) eccependo l'eventuale assenza del debito dalla contabilità (Decisioni 2945, 2979, 3076).

### *La rappresentanza*

#### La sanabilità del difetto di rappresentanza del procuratore

Decisione 2360, 2791, 3322, 3324, 3325

---

In tali decisioni l'Arbitro, pronunciandosi in merito all'eccezione degli intermediari secondo cui i ricorsi erano stati presentati tramite procuratori che difettavano del relativo *ius postulandi*, ha ritenuto pacificamente applicabile, anche nel procedimento dinanzi a sé, la possibilità - prevista nel codice di procedura civile (art. 182 c.p.c.) - di sanare ogni eventuale vizio di procura e, in considerazione di ciò, ha ritenuto superata la predetta eccezione laddove risultasse che i ricorrenti avevano comunque provveduto a depositare regolare procura a seguito di apposita richiesta di integrazioni formulata dall'Ufficio di Segreteria Tecnica nella fase di valutazione di ammissibilità e ricevibilità dei ricorsi ovvero in sede di deduzioni integrative.

#### Validità del ricorso e delle deduzioni integrative prive di sottoscrizione del difensore del ricorrente

Decisione 3119

---

Con tale pronuncia il Collegio ha affrontato la questione della validità del ricorso e delle deduzioni integrative nel caso in cui tali atti risultino privi della sottoscrizione del difensore del ricorrente.

In proposito, l'Arbitro ha, anzitutto, rilevato che persino nel processo civile la mancata sottoscrizione dell'atto introduttivo del giudizio, o delle altre memorie, da parte del difensore non è sempre causa di nullità degli atti, dovendosi escludere tale esito quando risultino elementi univoci che consentano di ritenerli riferibili al difensore munito di mandato. Ciò premesso, l'Arbitro ha ritenuto che la nullità debba escludersi, a maggior ragione, in un procedimento alternativo come quello dinanzi all'ACF, dove oltretutto la provenienza degli atti dal ricorrente è sempre univocamente assicurata dalla loro particolare modalità di produzione, che può avvenire esclusivamente attraverso l'inserimento delle chiavi di accesso all'area riservata dell'applicativo informatico, di cui l'Arbitro provvede a dotare il ricorrente al momento della presentazione telematica del ricorso.

## 2. I confini del potere cognitivo dell'ACF

#### Le pronunce su domande di contenuto non patrimoniale

Decisioni 2407, 2683, 2733

---

Costituisce orientamento del Collegio quello secondo cui il ricorrente, in ossequio al principio di atipicità della tutela, ben può formulare

la domanda che meglio ritiene confacente a soddisfare il proprio interesse e l'ACF può senz'altro conoscere domande diverse da quelle tipicamente finalizzate ad ottenere una somma di denaro.

In tale prospettiva, l'Arbitro ha tuttavia escluso che possa essere scrutinata la domanda che non sia funzionale all'ottenimento da parte del ricorrente di una qualche "utilità pratica". Ciò essendo, ha, pertanto, ritenuto che non possa formare oggetto di scrutinio la domanda del ricorrente volta esclusivamente a "*censurare*" la condotta dell'intermediario e, pertanto, a ricercare una soddisfazione di tipo esclusivamente "*morale*", senza avere una rilevanza "*materiale*" (Decisione 2733).

Diversamente, in un caso in cui il ricorrente ha chiesto al Collegio di accertare il suo diritto a liquidare alcune polizze a contenuto finanziario assicurativo senza pagare le c.d. "*penali di uscita*", l'Arbitro ha ravvisato un interesse concreto del ricorrente a ottenere il mero accertamento dell'inadempimento dell'intermediario all'obbligo di corretta informazione circa l'esistenza delle penali, in considerazione del fatto che il risultato a cui l'investitore aspirava era quello di poter uscire dall'investimento ponendo a carico dell'intermediario l'inevitabile costo futuro conseguente all'esercizio della facoltà di estinzione anticipata del rapporto assicurativo (Decisione 2407).

Ad esito diverso è, invece, giunto il Collegio in relazione ad un caso in cui i ricorrenti contestavano all'intermediario di non avere loro consentito di acquistare una specifica obbligazione a tasso variabile e di avere loro, per contro, proposto la sottoscrizione di un'obbligazione a tasso fisso. In relazione a ciò, chiedevano che l'Arbitro disponesse la sostituzione delle obbligazioni acquistate con quelle da essi richieste.

Decidendo in merito, il Collegio - sulla scorta del principio, già affermato negli scorsi anni, secondo cui tra i poteri dell'ACF non rientra quello di adottare decisioni di natura costitutiva - ha ritenuto di non potersi pronunciare sulla domanda dei ricorrenti volta ad ottenere la sostituzione di un titolo con un altro in quanto spetta esclusivamente all'autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 2908 c.c. e nei casi previsti dalla legge, il potere di costituire, modificare o estinguere rapporti giuridici con effetto tra le parti (Decisione 2683).

### Il principio del *ne bis in idem*

Decisione 2880

In continuità con il passato, il Collegio ha ribadito l'applicabilità nei propri procedimenti del principio del *ne bis in idem*, affermando che, nonostante le decisioni dell'ACF non determinino un giudicato rilevante ai sensi dell'art. 2909 c.c., la possibilità di pronunciarsi reiteratamente sulla medesima vicenda è ad esso preclusa in virtù del principio di "*impregiudicatezza dell'organo decidente*" rispetto alla domanda e del divieto

di "abuso" del diritto, nonché per ragioni di economicità e per esigenze di coerenza interna del sistema complessivo.

Nella suindicata pronuncia, il Collegio ha precisato che il divieto di *bis in idem* non può neppure essere superato dall'argomento che la precedente decisione assunta sui medesimi fatti sia da considerarsi "nulla" in quanto asseritamente affetta da errori di giudizio. Ad avviso dell'Arbitro, il predetto argomento si fonda, infatti, sul presupposto - errato - che le decisioni dell'ACF siano in questi casi predicabili di nullità; presupposto che non risulta confortato da previsioni normative e confligge con la natura stessa del procedimento che, culminando in una decisione non vincolante, è insuscettibile di impugnazione ma non preclude al soggetto insoddisfatto di avvalersi dell'azione dinanzi all'autorità giudiziaria a tutela dei propri interessi.

### 3. L'istruzione probatoria

#### *Il riparto dell'onere probatorio*

#### L'obbligo dell'intermediario di depositare la documentazione contrattuale

Decisione 2766

---

Nelle sue pronunce l'Arbitro ha costantemente affermato che, in materia di riparto dell'onere probatorio, spetta all'intermediario provare di aver assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento, nonché produrre tutta la documentazione afferente al rapporto controverso, ai sensi dell'art. 11, comma 4, del Regolamento ACF, mentre è onere del ricorrente fornire adeguata evidenza che la violazione che egli imputa all'intermediario gli abbia provocato un danno concreto e attuale.

Fermo quanto sopra, il Collegio, nell'esaminare una controversia in cui l'intermediario riteneva che il ricorrente non avesse dimostrato l'entità del pregiudizio lamentato, ha chiarito che l'intermediario in quanto anche depositario dello strumento finanziario oggetto del ricorso non potesse comunque vittoriosamente eccepire la mancata prova, da parte del ricorrente, della perdita realizzata sull'investimento, in quanto sarebbe stato suo obbligo depositare nel procedimento la documentazione contrattuale dalla quale ricavare anche il valore che lo strumento aveva assunto nel corso del tempo.

## *1 mezzi di prova*

### Ammissibilità dei documenti non ostesi al ricorrente prima dell'avvio del procedimento ACF

Decisione 2547, 2696, 3047, 3102, 3116, 3195, 3300

---

Nelle suindicate pronunce il Collegio ha preso posizione sulla richiesta, non di rado formulata dai ricorrenti, di espungere dal fascicolo istruttorio quei documenti, prodotti dall'intermediario, relativi al rapporto contrattuale e alle operazioni d'investimento che, non consegnati al cliente prima dell'avvio del procedimento a fronte di specifica richiesta all'intermediario, questo ha, invece, poi prodotto nel procedimento arbitrale.

Il Collegio non ha ritenuto la richiesta meritevole di accoglimento in quanto il Regolamento ACF non prevede decadenze o preclusioni rispetto alla produzione, da parte degli intermediari, di documentazione precedentemente non consegnata ai clienti, ma anzi prescrive all'intermediario di depositare, unitamente alle proprie deduzioni, tutta la documentazione afferente al rapporto controverso (Decisioni 2547, 2696, 3047, 3102, 3116, 3195, 3300). Sul punto, il Collegio ha, altresì, sottolineato come una scelta in senso contrario vanificherebbe la funzione cui la previsione regolamentare è preposta, ovvero permettere al Collegio di assumere una decisione adeguatamente informata, valutando tutte le circostanze afferenti al caso controverso (Decisione 2696), anche nell'interesse dello stesso cliente che potrà eventualmente utilizzarla ove ritenga di rivolgersi all'autorità giudiziaria (Decisione 3116). L'Arbitro ha aggiunto che, in tali casi, i ricorrenti hanno ampia possibilità di articolare le proprie difese a fronte della produzione documentale dell'intermediario (Decisione 3195).

### Tempistica del deposito della perizia grafologica

Decisione 2852

---

Come rilevato dall'Arbitro già nelle sue prime decisioni, le esigenze di celerità e di speditezza del procedimento innanzi all'ACF impongono una cognizione sommaria dei fatti di causa. Pertanto, l'ambito probatorio è necessariamente limitato ai soli documenti offerti in giudizio dalle parti ed è esclusa la possibilità per l'Arbitro di disporre direttamente perizie o consulenze grafologiche, mentre è consentita un'indagine sull'eventuale falsità delle sottoscrizioni sulla base delle perizie grafologiche o di altra documentazione di tipo tecnico prodotta dalle parti.

Nella pronuncia suindicata, il Collegio ha avuto modo di precisare che tale documentazione tecnica deve essere prodotta con il ricorso perché solo rispettando tale tempistica essa può formare oggetto di pieno contraddittorio con l'intermediario ed essere presa in considerazione dall'organo giudicante.

In particolare, è stato ritenuto tardivo, oltre che non conforme ai canoni della lealtà processuale, il deposito da parte dei ricorrenti solo in

allegato alle deduzioni integrative, di una perizia grafologica a supporto dell'allegata falsità delle proprie firme.

Secondo l'Arbitro, tale scelta vanifica la possibilità di realizzare un autentico contraddittorio giacché rende impossibile agli intermediari resistenti di poter adeguatamente controdedurre sul tema, anche se del caso con una propria autonoma controperizia.

### Limiti alla verifica della conformità all'originale di un documento

Decisione 3101

---

Nel solco dell'orientamento appena illustrato, secondo cui non è nelle possibilità dell'Arbitro disporre direttamente accertamenti di tipo tecnico, è stato, altresì, affermato che al Collegio è preclusa anche la verifica dell'autenticità di un documento asseritamente non conforme all'originale.

Più in dettaglio, il Collegio - a fronte del rilievo formulato dalla ricorrente di non conformità all'originale della copia del questionario di profilatura prodotto dall'intermediario con contestuale disconoscimento dello stesso - ha affermato che simili verifiche gli sono precluse, in considerazione del fatto che le esigenze di celerità e di speditezza del procedimento dinanzi all'ACF impongono una cognizione sommaria dei fatti, sulla base dei soli documenti prodotti dalle parti - ed escludono che il Collegio possa promuovere direttamente iniziative per l'acquisizione di perizie o consulenze grafologiche e procedere a giudizi di verifica di sottoscrizioni o di scritture private.

Infine, l'Arbitro non ha potuto non evidenziare che, peraltro, le modalità di acquisizione della documentazione adottate nel procedimento ACF, ossia per via telematica, non prevedono il deposito dei documenti originali, necessari per l'espletamento della predetta verifica.

### Modalità di acquisizione di un *file* audio

Decisione 2326

---

Per quanto attiene alle modalità di acquisizione della documentazione nell'ambito del procedimento dinanzi all'ACF, il Collegio ha ritenuto non ritualmente acquisiti agli atti del procedimento i *file* audio non caricati sul sistema informatico, bensì inviati a mezzo posta, ovvero con una modalità non conforme alle previsioni del Regolamento ACF.

### Ammissibilità delle dichiarazioni provenienti da soggetti terzi

Decisioni 2616, 2641, 2863, 3103, 3104, 3105

---

Nelle suindicate pronunce il Collegio ha affrontato la questione relativa all'ammissibilità come mezzo di prova delle dichiarazioni scritte provenienti da soggetti terzi rispetto alle parti del procedimento.

La questione è stata risolta in termini positivi osservando che tali dichiarazioni possono formare "oggetto di libero apprezzamento da parte dell'Arbitro, rappresentando [...] un elemento che, seppure non da solo ma insieme con gli altri [...], il Collegio può porre a base della soluzione della controversia". L'ACF si è pronunciato nei predetti termini in linea con il principio espresso anche dalla Corte di Cassazione nella sentenza n. 17392 del 1° settembre 2015 secondo cui "il giudice può legittimamente porre a base del proprio convincimento anche prove c.d. atipiche, quali le dichiarazioni scritte provenienti da terzi, della cui utilizzazione fornisca adeguata motivazione e che siano idonee ad offrire elementi di giudizio sufficienti, non smentiti dal raffronto critico con le altre risultanze istruttorie" (Decisioni 2641, 2863, 3103, 3104, 3105).

Fermo quanto sopra circa l'ammissibilità della prova, l'Arbitro si è espresso nel senso di non ritenere, tuttavia, attendibile la dichiarazione del terzo formata in pendenza della controversia.

Più in dettaglio, il Collegio, in un caso in cui l'intermediario riteneva di dimostrare il proprio diligente comportamento tramite la produzione di una dichiarazione sottoscritta del consulente che si occupava della posizione del ricorrente, ha rilevato l'inattendibilità del documento in quanto era stato formato solo a lite instaurata, né risultavano documenti - risalenti all'epoca degli investimenti contestati - in grado di corroborarne il contenuto (Decisione 2616).

## 4. Le questioni di merito

### *Le questioni preliminari di merito: la prescrizione*

#### **I requisiti degli atti interruttivi della prescrizione**

Decisioni 2473, 2688, 2691, 2692, 2885, 3111

La valutazione di alcuni ricorsi in cui era stata sollevata l'eccezione di prescrizione del diritto invocato dai ricorrenti è stata l'occasione per il Collegio per fornire chiarimenti circa i requisiti di validità dei relativi atti interruttivi. In proposito, è stato richiamato il principio consolidato della Cassazione secondo cui un atto, per avere efficacia interruttiva della prescrizione, deve contenere, oltre alla chiara indicazione del soggetto obbligato (elemento soggettivo), l'esplicitazione di una pretesa e l'intimazione di adempimento, idonea a manifestare l'inequivocabile volontà del titolare del credito di far valere il proprio diritto nei confronti del soggetto indicato, con l'effetto sostanziale di costituirlo in mora (elemento oggettivo). Il Collegio ha ritenuto che quest'ultimo requisito non sia soggetto a rigore di forme, all'infuori della scrittura, essendo sufficiente che il creditore manifesti chiaramente, con un qualsiasi scritto diretto al debitore e portato comunque a sua conoscenza, la volontà di ottenere dal medesimo il

soddisfacimento del proprio diritto (Cass. civ. n. 24116 del 28 novembre 2016) (Decisioni 2688, 2691, 2692, 2885, 3111).

In linea con tale approccio sostanzialistico, l'Arbitro ha ritenuto che non costituissero validi atti interruttivi della prescrizione quei documenti che, sebbene formalmente qualificati come reclami, erano stati trasmessi ad un soggetto diverso dal resistente (Decisione 3111) o che si limitavano a sollecitare una valutazione da parte dell'intermediario, senza formulare alcuna intimazione idonea a rappresentare l'inequivocabile volontà del reclamante di far valere il proprio credito risarcitorio e di costituire in mora l'intermediario (Decisione 2473). Secondo il Collegio, inoltre, non possono essere qualificati come atti interruttivi della prescrizione neppure le richieste di esibizione della documentazione relativa all'operatività contestata non recanti alcuna doglianza rispetto alla condotta dell'intermediario nella prestazione del servizio di investimento ma, soltanto la mera riserva generica di voler far valere il diritto al risarcimento del danno in futuro (Decisione 2885), né, tantomeno, le richieste di informazioni, anche se contenenti una generica dichiarazione di formale costituzione in mora dell'intermediario e di interruzione della prescrizione (Decisione 3111), senza alcun riferimento alle pretese avanzate col ricorso e alle sottostanti ragioni.

### Natura della responsabilità dell'intermediario per l'operato del consulente finanziario e decorrenza della prescrizione

Decisioni 2851, 2887

---

Con riferimento ai procedimenti aventi ad oggetto l'accertamento della responsabilità dell'intermediario per l'operato del proprio consulente finanziario, il Collegio, in linea con la giurisprudenza della Corte di Cassazione, ha in primo luogo chiarito che l'intermediario può incorrere in due diverse forme di responsabilità: contrattuale, quando la scorrettezza direttamente imputabile al consulente si è tradotta in un inadempimento riconducibile all'ambito delle responsabilità dell'intermediario, ovvero extracontrattuale, allorquando il cliente abbia prospettato il solo fatto illecito del consulente invocando la responsabilità solidale dell'intermediario nella sua qualità di intermediario preponente. Avuto specifico riguardo a questo secondo tipo di responsabilità disciplinata dall'art. 31 del TUF, l'Arbitro ha affermato che la stessa, avendo natura extracontrattuale, soggiace al termine di prescrizione breve di cinque anni (Decisione 2887) che inizia a decorrere *"dalla data di rilevazione del danno, del nesso di causalità con il fatto illecito e dell'identità dell'autore dell'illecito"* (Decisione 2851).

### Imprescrittibilità dell'azione di nullità dei contratti conclusi fuori sede (art. 30 del TUF)

Decisione 2663

---

L'Arbitro ha affrontato anche il tema della prescrizione dell'azione a disposizione del cliente, volta ad ottenere la declaratoria di nullità prevista

dall'art. 30, comma 7, del TUF in caso di omessa indicazione del diritto di recesso nei contratti oggetto di offerta fuori sede.

In particolare, esso ha evidenziando che le c.d. nullità di protezione, oltre ad essere rilevabili d'ufficio, sono imprescrittibili. Tale conclusione muove dall'assunto per cui il fatto che le nullità di protezione siano rilevabili d'ufficio indica che la scelta del legislatore sia stata senz'altro quella di voler rafforzare l'istanza di protezione del soggetto a tutela del quale la nullità è prevista, il che rende coerente un'interpretazione della relativa disciplina che limiti la deroga a quella generale delle nullità contrattuali solo appunto in relazione al profilo riguardante il riconoscimento della legittimazione a farla valere unicamente in capo alla parte a protezione della quale la nullità è prevista, senza però metterne in discussione gli altri aspetti qualificanti, e in primo luogo l'imprescrittibilità della relativa azione.

### La decorrenza della prescrizione nelle controversie relative a investimenti in strumenti derivati

Decisioni 2678, 2827

---

Avuto riguardo a controversie aventi ad oggetto l'operatività in derivati, l'Arbitro, con riguardo alla domanda risarcitoria del ricorrente, ha ribadito, in linea con l'orientamento già in passato espresso, che la prescrizione (decennale) decorre dal giorno in cui il diritto può essere fatto valere ossia dal verificarsi dell'inadempimento, perché è in quel momento che si produce nella sfera giuridica del cliente il danno da lesione della libertà negoziale (*id est* della possibilità di autodeterminarsi con consapevolezza nell'investimento).

Con riferimento, invece, alla domanda di restituzione delle somme corrisposte a valere sul derivato nullo, il Collegio, dopo aver rammentando che il *dies a quo* di decorrenza della prescrizione va indentificato con quello di pagamento della somma poi risultata non dovuta, ha affermato che tale momento va indentificato con quello dei "singoli addebiti dei differenziali negativi" che rappresentavano, nei casi esaminati, la modalità solutoria stabilita contrattualmente dalle parti. Muovendo da questa premessa, e tenendo conto che la modalità del pagamento dei detti differenziali era stata convenuta tra le parti - nei predetti casi - con cadenza semestrale, il Collegio ha concluso che alla fattispecie si applicava la prescrizione breve di cui all'art. 2948, n. 4. c.c., che prevede il termine di prescrizione quinquennale per «tutto ciò che deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi».

### *Gli obblighi di informazione attiva*

Il corretto assolvimento degli obblighi informativi verso la clientela si è confermato, anche nel 2020, uno dei temi che più frequentemente è stato oggetto di esame da parte dell'Arbitro.

Di seguito si riportano alcune pronunce nelle quali il Collegio, con riguardo a peculiari fattispecie, ha ribadito la responsabilità

dell'intermediario nell'assolvimento "in concreto" e non in modo meramente formalistico di tali obblighi informativi, in quanto solo il loro effettivo adempimento può consentire al cliente di valutare le caratteristiche e i rischi dell'operazione e da ciò farne scaturire consapevoli scelte d'investimento.

### La natura subordinata dei titoli oggetto di investimento

Decisioni 2330, 2560, 2561, 2600, 3304, 3305, 3321

---

Nel solco dell'indirizzo concernente l'informativa dovuta dall'intermediario sul tipo di strumento finanziario oggetto dell'operazione e, in particolare, sulla necessità di richiamare l'attenzione dell'investitore all'atto dell'investimento, anche sulla presenza di una clausola di subordinazione, il Collegio ha ritenuto di non condividere l'argomentazione difensiva di alcuni intermediari resistenti secondo cui un obbligo in tal senso fosse da ritenersi insussistente in mancanza, nella disciplina *ratione temporis* vigente, di una previsione che imponesse espressamente di indicare la natura subordinata dello strumento nella relativa anagrafica. Seguire una simile impostazione significherebbe, secondo il ragionamento del Collegio, svuotare di autonomo significato il dovere imposto dall'art. 21 del TUF, che costituisce una clausola generale e che acquista significato proprio per colmare le eventuali lacune derivanti dalla mancanza di disposizioni espresse che conformino il concreto contenuto dell'informazione che deve essere resa. La mancanza di una norma imperativa in tal senso non toglie, infatti, che la natura subordinata di uno strumento rappresenti un elemento che, nell'ottica del diligente assolvimento degli obblighi gravanti sull'intermediario nella prospettiva della migliore tutela dell'interesse del cliente, deve essere comunque comunicato, incidendo evidentemente sul livello del rischio assunto (Decisioni 2330, 2600) in quanto determina quantomeno un rischio più elevato di perdita del capitale (Decisioni 2560, 2561, 3304, 3305, 3321).

### L'obbligo di consegna del KIID nel caso di fondi multicomparto

Decisione 2501

---

Nelle controversie aventi ad oggetto l'inadempimento degli obblighi informativi nella commercializzazione di fondi comuni d'investimento, il Collegio – già negli anni scorsi – ha affermato il principio secondo cui la dimostrazione da parte dell'intermediario dell'avvenuta consegna al cliente del KIID (*Key Investor Information Document*) è circostanza di per sé idonea a far ritenere correttamente assolti i predetti obblighi.

Nel 2020 l'Arbitro ha precisato che, nel caso di fondi che presentano un'articolata suddivisione del capitale in molteplici comparti, non è tuttavia sufficiente l'esibizione di una generica dichiarazione del ricorrente di aver ricevuto il KIID ma è necessario che venga offerta la prova più specifica della consegna, non già di "un generico" documento recante le informazioni chiave, ma dei diversi documenti relativi a ciascuno specifico comparto di volta in volta rilevante. Secondo l'Arbitro, soltanto in tal modo è possibile

comprovare, in presenza di una serie di investimenti caratterizzati, pur nell'apparente unicità del prodotto, da un significativo livello di diversificazione, che il cliente sia stato messo in condizione di avere contezza, in concreto, delle diverse sfumature e intensità del rischio di volta in volta assunte.

### Gli obblighi informativi nel trading *on line*

Decisioni 2693, 2835, 3024, 3177

---

In tema di assolvimento degli obblighi informativi in caso di prestazione dei servizi di investimento tramite *home banking*, il Collegio ha confermato l'orientamento, già consolidatosi nel corso dei primi tre anni di operatività dell'ACF, secondo cui l'intermediario è tenuto ad adempiere ai predetti obblighi con la massima diligenza, anche qualora il cliente disponga le operazioni di investimento avvalendosi della piattaforma di *trading online*.

Nel declinare il contenuto dei citati obblighi, il Collegio ha anzitutto ravvisato l'esistenza, a carico degli intermediari, di un generale dovere di garantire che l'anagrafica dei titoli, sui quali i clienti hanno la possibilità di operare mediante la piattaforma di *trading online*, sia sempre costantemente aggiornata (Decisione 3177).

In tale contesto, l'Arbitro ha, inoltre, ritenuto che, se vuole mettersi in condizione di assolvere l'onere della prova di avere adempiuto in concreto i propri obblighi di informazione, l'intermediario non può limitarsi a rendere possibile al cliente l'accesso alla scheda prodotto ma deve strutturare la propria procedura informatica di conferimento degli ordini con funzionalità eventualmente bloccanti e tali da impedire al cliente di impartire l'ordine, se non dopo aver espressamente dichiarato di aver preso visione della scheda prodotto (Decisione 2693).

Coerentemente, il Collegio ha ritenuto provato il corretto assolvimento degli obblighi informativi in un caso in cui l'intermediario ha versato in atti, non solo una scheda informativa chiara ed esaustiva relativa allo strumento finanziario, ma anche documentazione comprovante la circostanza che il ricorrente aveva visualizzato detta scheda prima del compimento degli investimenti dedotti in lite (Decisione 2835).

Con riferimento alle informazioni che gli intermediari devono rendere ai clienti che operano *online* in marginazione, ovvero con una modalità caratterizzata da un elevato grado di rischio di soffrire perdite superiori al margine versato, l'Arbitro ha chiarito che non sono richieste informazioni aggiuntive in relazione alla funzione "*super leva*" in quanto quest'ultima non costituisce una modalità operativa distinta ma soltanto una specificazione rispetto alla c.d. "*leva ordinaria*" di cui, infatti, ricalca il meccanismo utilizzando, però, diversi parametri (Decisione 3024).

## Le informazioni sulle penali di uscita

Decisione 2836

---

Il Collegio ha ritenuto rientrino tra le informazioni che l'intermediario è tenuto a rendere al cliente, anche quelle relative ad eventuali "penali di uscita" dall'investimento in una polizza *unit linked*. In proposito, l'Arbitro ha rilevato che tali informazioni, incidendo direttamente sulla liquidabilità del prodotto finanziario, rappresentano un elemento informativo che può assumere rilievo decisivo al fine di pervenire a consapevoli scelte d'investimento. Una tale conclusione è avvalorata dalle disposizioni contenute nella comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009 che ricomprendono tra i prodotti illiquidi anche "quelli che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo significative, ossia tali da riflettere, direttamente o indirettamente, una pluralità di interessi in acquisto e in vendita", circostanza che il Collegio ha ravvisato, quindi, "anche nel caso di penali d'uscita che, incidendo in modo significativo e percentuale sul capitale, finiscono per rappresentare un ostacolo non secondario per la liquidazione dei prodotti, ove non si vogliano subire diminuzioni di valore anche significative rispetto al capitale investito".

## Il dovere del cliente di rendersi parte attiva del rapporto di investimento

Decisione 2539

---

Fermo restando l'obbligo in capo all'intermediario di fornire all'investitore le informazioni necessarie al fine di renderlo consapevole dell'investimento da compiere, il Collegio ha, altresì, sottolineato la necessità che anche l'investitore tenga un comportamento diligente, prendendo effettivamente visione della documentazione che gli viene sottoposta.

Sulla base di tali premesse, l'Arbitro ha ritenuto di stigmatizzare il comportamento di un ricorrente che, a fronte della consegna da parte dell'intermediario di una scheda prodotto in cui erano illustrate le caratteristiche dell'operazione stessa, ha ritenuto di svolgere comunque doglianze circa il fatto di non essere stato informato della natura dell'operazione.

Nell'occasione il Collegio, dopo aver evidenziato che "il cliente non può non rendersi parte attiva del rapporto di investimento, prendendo visione della documentazione che gli viene fornita al momento dell'operazione e facendo quanto è nelle sue concrete possibilità per cogliere le implicazioni e gli effetti delle operazioni che pone in essere, nonché i rischi che conseguentemente si assume", ha concluso che nel caso di specie l'investitore avrebbe dovuto "prendere visione d[ella] scheda [prodotto consegnatagli], da cui avrebbe potuto cogliere le caratteristiche dell'operazione che si accingeva a concludere".

## *Gli obblighi di informazione passiva e di valutazione dell'adeguatezza*

Nell'ambito del rapporto d'investimento l'intermediario, oltre ad essere tenuto a fornire al cliente tutte le dovute informazioni con modalità chiare e non fuorvianti, deve, altresì, acquisire dal cliente le informazioni relative al suo profilo finanziario, curando che esse siano aggiornate, accurate e complete (c.d. "profilatura dell'investitore").

Stante l'importanza che la fase della profilatura del cliente riveste nell'ambito del processo d'investimento, in quanto funzionale a consentire il compimento dell'investimento più adatto al profilo finanziario del cliente e assicurargli un'effettiva consapevolezza dei rischi che l'investimento comporta, il Collegio, nelle proprie decisioni, ha costantemente richiamato i soggetti abilitati a porre particolare attenzione alle modalità di profilatura seguite.

D'altro canto l'Arbitro, dall'esame dei casi sottoposti al suo vaglio, ha constatato come, non di rado, l'investitore sottovaluti l'importanza della profilatura ai fini delle proprie scelte d'investimento e approcci tale fase in modo disinvolto, non prestando la dovuta attenzione alle risposte fornite e non verificando con attenzione il contenuto del questionario prima di sottoscriverlo e, ove necessario, chiedendo le delucidazioni del caso.

In tale prospettiva, il Collegio, nel corso dei suoi primi tre anni di attività, non ha mancato di ribadire, attraverso un indirizzo ormai consolidato, che il cliente con la sottoscrizione del questionario assume la paternità delle dichiarazioni ivi contenute e non può che ritenersi ad esse vincolato (c.d. principio di autoresponsabilità).

Nelle sue pronunce l'Arbitro ha, inoltre, affermato che se tale principio richiama il cliente ad un ruolo attivo e consapevole, dall'altro non esclude del tutto potenziali profili di responsabilità dell'intermediario in quei casi in cui, ad esempio, il questionario di profilatura presenta risposte incongruenti rispetto al profilo sintetico di rischio assegnato o incoerenze interne tra le varie risposte fornite dal cliente ovvero, ancora, contraddizioni con taluni elementi obiettivi del cliente (età, professione esercitata, titolo di studio ecc.).

Di seguito si dà conto di alcune decisioni assunte nel 2020, nelle quali il Collegio ha richiamato l'attenzione dell'intermediario alla elaborazione critica delle informazioni acquisite allo scopo di trarne conclusioni coerenti in termini di corretta assegnazione al cliente del relativo profilo di rischio. In alcune di queste decisioni, l'Arbitro è anche entrato nel merito delle soluzioni adottate dagli intermediari per assolvere al predetto compito.

## La profilatura della clientela

Decisioni 2471, 2596, 2998, 3101

---

In un caso in cui il modulo di profilatura adottato dall'intermediario distingueva nettamente tra le informazioni inerenti all'istruzione, alle conoscenze e all'esperienza del cliente e le dichiarazioni del medesimo in ordine alle proprie attitudini e aspirazioni in materia di investimenti di natura finanziaria, attribuendo una certa classe di rischio ai fini della valutazione di appropriatezza in base alle prime e una diversa e superiore classe di rischio ai fini della valutazione di adeguatezza in base alle seconde, il Collegio ha anzitutto ritenuto arbitraria la suindicata separazione tra tipologie di risposta e la considerazione prioritaria - ai fini della valutazione del profilo di adeguatezza - di quelle espressive di opinioni, intenti o percezioni soggettive ovvero frutto di autovalutazione del cliente, sottolineando che le informazioni più significative, al fine di comprendere l'interesse del cliente e poterlo consigliare al meglio, sono certamente quelle espressive di dati oggettivi in relazione alle quali l'intermediario può e deve valutare l'attendibilità e la coerenza delle altre. Pertanto, l'età anagrafica, il grado di istruzione, l'occupazione, l'esperienza, il reddito e il patrimonio del cliente sono dati dai quali l'intermediario può prescindere esclusivamente per assecondare un intento del cliente maggiormente conservativo e non, al contrario, per esporre il medesimo a un rischio più elevato (Decisione 2471).

Nella stessa decisione l'Arbitro ha, altresì, affermato che l'utilizzo di uno specifico algoritmo ai fini dell'assegnazione del profilo non costituisce assoluta garanzia di attendibilità del relativo risultato, dovendosi evitare, sul punto, apriorismi e presunzioni. Nel sottolineare che oggetto di valutazione da parte dell'ACF è l'attendibilità del risultato della profilatura guardato oggettivamente *a posteriori*, a prescindere dal metodo impiegato per produrlo, il Collegio ha osservato che, ove il risultato fosse da reputarsi inattendibile, anche il metodo ben potrebbe essere considerato errato con conseguente addebito di responsabilità all'intermediario che, in ragione della sua libertà di organizzazione, può senz'altro legittimamente scegliere di utilizzare un algoritmo ma risponde del relativo utilizzo analogamente a quanto avviene nel caso di illecito dei propri ausiliari.

In un'altra occasione, il Collegio ha giudicato troppo semplicistico, e financo fuorviante, un questionario strutturato in modo tale che, dalla selezione da parte del cliente di una risposta all'interno di una lista predefinita in cui le opzioni erano indicate secondo un ordine crescente di rischiosità, si inferiva che egli conoscesse o avesse esperienza anche degli strumenti riportati nelle opzioni di risposta precedenti. Nel caso di specie, l'Arbitro ha ritenuto che un simile approccio rischia, in assenza di solide assunzioni, di portare a valutazioni distorte come nel caso di specie in cui l'investitore aveva scelto l'opzione corrispondente a "*gestioni patrimoniali e/o gestioni di fondi*" che rappresentava la categoria di strumenti più rischiosa (seconda solo ai prodotti strutturati e derivati) e che, nella prospettiva dell'intermediario, consentiva, quindi, di poter assumere la conoscenza ed

esperienza del cliente in relazione a quasi tutte le altre tipologie di strumenti. Al contrario - ha osservato il Collegio - la scelta dell'opzione sopra indicata poteva, anzi, essere indicativa del fatto che il cliente, proprio in ragione di un livello ridotto di conoscenza ed esperienza, fosse incline a non assumere autonomamente le proprie scelte di investimento ma ad avvalersi, a tal fine, di una figura professionale, qual è appunto il gestore di portafogli individuali o il gestore di organismi di investimento collettivo del risparmio (**Decisione 3101**).

In altra decisione, l'Arbitro ha evidenziato come, in alcune circostanze, siano la stessa struttura del questionario e la modalità delineata dall'intermediario per la sua compilazione a minarne l'attendibilità, nonostante l'investitore abbia fatto propri i relativi contenuti apponendovi la propria sottoscrizione.

In particolare, l'esame di un ricorso, presentato da due persone molto anziane all'epoca dei fatti contestati, ha fornito al Collegio l'occasione per sottolineare come l'attività di profilatura debba essere svolta con particolare cura e attenzione, eventualmente anche adottando presidi particolari nei confronti di investitori che appartengono alla categoria delle persone più vulnerabili. In proposito, l'Arbitro ha osservato che tale principio - oggi espressamente sancito dal punto 40 degli Orientamenti ESMA su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della MiFID II del 6 novembre 2018 - rappresenta specificazione del generale dovere civilistico di comportarsi con correttezza nell'attuazione del rapporto obbligatorio.

In questa prospettiva, l'Arbitro ha affermato che una procedura di profilatura che non assegni un ruolo estremamente rilevante in tale fase al consulente - che, nella fattispecie, provvedeva ad immettere le risposte, rese solo verbalmente dal cliente, nel *tool* informatico - rischia di creare, appunto per gli investitori più vulnerabili, un'eccessiva dipendenza dal consulente, rendendoli più facilmente esposti al rischio che alcune risposte possano essere erroneamente apprezzate dal primo, con una sostanziale alterazione del profilo, che i clienti potrebbero poi non essere del tutto in grado di intercettare in sede di firma del questionario anche per quella naturale tendenza, propria delle persone anziane, a essere più remissive, a non formulare rilievi e a sottoscrivere passivamente quanto viene loro sottoposto, e comunque a prestare minore attenzione al testo poi effettivamente compilato (**Decisione 2998**).

Avuto riguardo agli effetti dei comportamenti e degli stati soggettivi dell'investitore rispetto al non corretto svolgimento dell'attività di profilatura, l'Arbitro ha ritenuto che la circostanza che il ricorrente, pur rendendosi conto della non corretta rilevazione del proprio profilo, abbia egualmente sottoscritto il questionario configuri un'ipotesi di concorso colposo, seppure non paritetico, del creditore alla causazione del fatto - ossia l'inattendibilità della valutazione di adeguatezza dell'investimento - produttivo di danno (**Decisione 2596**).

## La verifica di adeguatezza

Decisioni 2524, 3030, 3089, 3129

---

Nel corso dell'anno sono state decise numerose controversie in cui la doglianza dei ricorrenti atteneva alla non adeguatezza degli investimenti rispetto ai rispettivi profili di rischio e che, pertanto, hanno richiesto da parte dell'Arbitro una verifica nel merito della correttezza della valutazione compiuta dagli intermediari coinvolti.

In proposito, il Collegio ha precisato che il fatto che un investitore abbia un profilo "*conservativo*" non comporta che l'intermediario abbia l'onere di raccomandare esclusivamente investimenti che garantiscano la restituzione del capitale e che, pertanto, strumenti che non offrono tale garanzia debbano essere considerati, per ciò solo, non adeguati al suindicato profilo. L'Arbitro ha, infatti, rilevato che qualsivoglia strumento finanziario risulta caratterizzato da un livello di rischio più o meno elevato, con la conseguenza che anche lo strumento finanziario più sicuro comporta l'assunzione di un rischio, anche solo potenziale, di perdita in tutto o in parte del capitale investito (Decisione 2524).

L'Arbitro ha, poi, affrontato la questione relativa alle modalità di svolgimento della valutazione di adeguatezza nel caso di investimento in una polizza assicurativa *unit linked* che contemplava che, ad un primo versamento, ne seguissero altri negli anni successivi, di guisa che il ricorrente aveva raddoppiato l'investimento iniziale, arrivando a collocare sulla polizza un capitale, nel complesso, estremamente rilevante. Il Collegio ha affermato che, in simili fattispecie, l'intermediario non si possa limitare a valutare l'adeguatezza dell'investimento solo nel momento iniziale in cui è stato eseguito il primo versamento ma debba sottoporlo anche a successive verifiche, a misura in cui il cliente procede ad ingenti nuovi versamenti e valutare nuovamente l'adeguatezza dell'investimento complessivo anche con riferimento al profilo dell'eccesso di concentrazione. Essendo mancata, nel caso sottoposto al suo esame, una valutazione di adeguatezza in occasione dei versamenti successivi, l'Arbitro ha, perciò, ritenuto non provato da parte dell'intermediario che l'investimento si fosse mantenuto adeguato anche a seguito della progressiva crescita della sua dimensione e che tale non fosse quantomeno in relazione al suo eccesso di concentrazione (Decisione 3030).

Con specifico riferimento agli investimenti in quote di fondi, l'Arbitro ha puntualizzato che la circostanza che essi abbiano ad oggetto fondi gestiti dallo stesso soggetto non determina di per sé un rischio di eccessiva concentrazione laddove si tratti di fondi che investono in strumenti finanziari diversificati e da ciò consegua un adeguato livello di diversificazione del rischio all'interno dei fondi stessi (Decisione 3089). In proposito, il Collegio ha rilevato, inoltre, che l'obiettivo di raggiungere un certo grado di diversificazione degli investimenti ben può essere perseguito proprio impiegando il patrimonio in quote di fondi comuni di investimento che, per loro natura, essendo posizionati su una pluralità di titoli diversi per

emittente, area geografica, settore e valute, riducono anche i rischi ad essi correlati (Decisione 3129).

### *Gli obblighi di condotta nell'ambito dei singoli servizi e delle attività di investimento*

#### Gli obblighi di condotta nella prestazione del servizio di gestione individuale di portafogli

Decisioni 2969, 3054

---

È consolidato orientamento del Collegio che il servizio di gestione individuale di portafogli si caratterizza sia per la discrezionalità dell'intermediario nella scelta delle operazioni di investimento da compiere per conto del cliente – sebbene nel limite dei criteri predeterminati nelle linee della gestione – sia per il fatto che il cliente-mandante conserva sempre il potere di dare istruzioni vincolanti al gestore.

In tale prospettiva, l'Arbitro ha precisato che le dichiarazioni rese nel questionario MiFID non possono costituire un limite al perimetro dei possibili investimenti. In altri termini, il Collegio ha ritenuto che le risposte rese dal cliente in occasione della profilatura non possono costituire istruzioni vincolanti che limitano la discrezionalità dell'intermediario nella gestione. È stato, infatti, evidenziato che, se così non fosse, *"si finirebbe per snaturare il servizio di gestione individuale, giacché ciò implicherebbe la possibilità, tramite l'espressione delle proprie preferenze sulla propensione al rischio e la tollerabilità delle perdite rese nel questionario, di azzerare completamente il rischio di un andamento negativo della gestione complessivamente intesa, ossia quello che è il rischio tipico che caratterizza tale tipologia di investimento, e che nessun processo di selezione dei singoli strumenti finanziari da inserire in portafoglio, per quanto efficientemente organizzato, può mai, invece, del tutto eliminare"* (Decisione 3054).

Infine, con riferimento ai doveri dell'intermediario collocatore della gestione patrimoniale, il Collegio ha avuto modo di chiarire che tale soggetto non è tenuto a consegnare ai clienti un rendiconto finale di gestione ulteriore rispetto a quello predisposto dalla SGR (Decisione 2969).

#### Gli obblighi di condotta nella prestazione dei servizi di investimento esecutivi

Decisioni 2346, 2347, 2348, 2349, 2640, 2776, 3017, 3053, 3222, 3289

---

Il Collegio ha esaminato un caso in cui una società lamentava la mancata evasione di un ordine di investimento perché l'intermediario non le aveva comunicato l'obbligo, introdotto dal 1° gennaio 2018, secondo cui le persone giuridiche, per operare in strumenti finanziari, devono munirsi del codice *Legal Entity Identifier* ("LEI"). In proposito è stato affermato, per un verso, che si trattava di novità introdotta con provvedimento normativo sottoposto a pubblicità legale e, dunque, di generale conoscibilità e, per altro verso, che la comunicazione al cliente del predetto obbligo, effettuata

dall'intermediario tramite il servizio postale gestito da un operatore privato, era da considerarsi valida a seguito del processo di liberalizzazione delle notificazioni a mezzo posta conclusosi con la legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (Decisione 2776).

Con riferimento all'obbligo per cui gli intermediari, prima di procedere all'esecuzione degli ordini al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione, debbono ottenere il consenso preliminare esplicito del cliente, il Collegio ha chiarito che la clausola con cui il cliente acconsente in via generale all'esecuzione di ordini fuori mercato non può essere considerata vessatoria in quanto costituisce esercizio di una facoltà che il Regolamento Intermediari n. 16190 del 2007 riconosce espressamente ai soggetti abilitati che prestano un servizio di investimento (Decisioni 2346, 2347, 2348, 2349).

L'esame da parte del Collegio di talune controversie sorte nell'ambito della prestazione del servizio di esecuzione degli ordini è stata l'occasione per ribadire che gli intermediari devono attivarsi, al fine di perseguire il miglior interesse del cliente, in particolari casi in cui gli ordini di investimento presentano irregolarità "sanabili" tramite la cooperazione dell'intermediario.

In un caso in cui veniva lamentata la ritardata evasione di una richiesta di liquidazione di quote di OICR da parte degli eredi, il Collegio ha censurato la condotta dell'intermediario che, al momento della ricezione dei relativi ordini di vendita, non aveva dato loro tempestiva comunicazione del fatto che mancasse il verbale notarile di apertura della cassetta di sicurezza, necessario per verificare che non fossero stati ivi rinvenuti testamenti che indicassero diversi eredi o legatari (Decisione 3017).

Un obbligo di cooperazione attiva da parte dell'intermediario è stato rinvenuto anche nel caso di una richiesta di adesione ad un aumento di capitale priva dei requisiti di forma richiesti per la sua validità (mancanza di sottoscrizione e di data). Nel caso in esame, il Collegio, sebbene abbia riconosciuto che nelle istruzioni operative per l'adesione all'operazione era chiaramente indicato che le disposizioni impartite in modo non conforme alle istruzioni medesime sarebbero state considerate nulle, ha ritenuto che l'intermediario, considerato anche che la richiesta era pervenuta ben prima della scadenza del termine per aderire all'operazione, avrebbe comunque dovuto contattare il cliente per consentirgli di regolarizzare la propria domanda (Decisione 3289).

Numerose sono state le decisioni che hanno interessato l'operatività dei clienti tramite *trading online* e che hanno rappresentato l'occasione per l'Arbitro per declinare ulteriormente gli obblighi degli intermediari nei confronti della clientela che si avvale di tale modalità di esecuzione degli investimenti.

In tale contesto, è stato ritenuto non corretto il comportamento dell'intermediario che non aveva trasmesso al mercato una richiesta di cancellazione di un ordine avanzata dal cliente, sull'assunto che essa non sarebbe stata comunque accolta dal mercato stesso. In proposito, il Collegio ha precisato che l'intermediario non disponeva di alcuna discrezionalità sul punto e avrebbe dovuto limitarsi ad inviare la richiesta di cancellazione al mercato, il quale era l'unico soggetto deputato a valutare l'esistenza dei presupposti per l'annullamento dell'ordine (Decisione 3053).

Nell'ambito del *trading online* in marginazione, il Collegio - nell'esaminare un ricorso in cui i ricorrenti lamentavano che l'intermediario non aveva chiuso le posizioni per le quali era stato oltrepassato il margine versato a garanzia - ha evidenziato che all'obbligo del cliente di mantenere sempre un'adeguata copertura della posizione fa da contraltare un "*potere-dovere*" dell'intermediario di chiudere le posizioni del cliente che non rispettino i margini, allo scopo di evitare che sul mercato vi siano operazioni che non rispettano i margini di garanzia previsti. L'Arbitro ha affermato che si tratta di un "*potere-dovere*" di stampo, per così dire, pubblicistico, ossia attribuito all'intermediario nella prospettiva di garantire l'integrità del mercato e non funzionale alla tutela del singolo cliente: se non si ragionasse in tal senso si finirebbe, infatti, per svuotare di significato la previsione che vuole che il ricorrente sia obbligato a mantenere sempre un'adeguata copertura della posizione (Decisione 2640).

Infine, quanto alle regole di diligenza che anche gli investitori che operano *online* sono tenuti ad osservare, il Collegio ha rilevato che il cliente al dettaglio, che fa autonoma attività di *trading* su strumenti finanziari, ha l'onere di conoscere le implicazioni scaturenti dalle modalità di esecuzione degli ordini prescelte. In quest'ottica il Collegio ha affermato che, nel caso di ordine in modalità "*esegui e cancella*", è il cliente a dover verificarne l'esito nella fase immediatamente successiva all'inserimento, senza che l'intermediario abbia l'obbligo di fornire al cliente una specifica avvertenza circa il fatto che l'ordine impartito non ha trovato esecuzione (Decisione 3222).

### Gli obblighi di condotta nella prestazione del servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari

Decisioni 2296, 2371, 2587, 2944, 3121, 3182

Con riferimento alla prestazione del servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, l'Arbitro ha avuto modo di ribadire che l'art. 1838 c.c. richiede che il depositario - oltre a custodire i titoli, esigerne gli interessi e i dividendi e curare le riscossioni per conto del cliente - "*provveda alla tutela dei diritti inerenti ai titoli*".

Sulla base di tale premessa, l'Arbitro nelle sue pronunce ha affermato il dovere dell'intermediario di fornire al depositante tutte le informazioni relative ad operazioni aventi ad oggetto gli strumenti finanziari

in deposito (aumenti di capitale, offerte pubbliche di acquisto e di scambio, ecc.) ove utili affinché il depositante possa assumere in piena autonomia e consapevolezza le proprie scelte di investimento (ad esempio, l'esercizio del diritto di opzione).

Nel solco del suindicato orientamento, il Collegio, nell'esaminare alcune controversie concernenti gli obblighi gravanti sul depositario in presenza di particolari eventi riguardanti gli strumenti finanziari in custodia, ha ulteriormente definito il perimetro del dovere di informativa gravante sull'intermediario.

In un caso, l'Arbitro ha accolto la richiesta risarcitoria del ricorrente che lamentava la mancata vendita dei propri diritti di opzione, ritenendo non idonea a escludere la responsabilità dell'intermediario la comunicazione effettuata al depositante secondo cui, in assenza di istruzioni specifiche, i diritti non sarebbero stati venduti automaticamente. In proposito, il Collegio ha rilevato che l'art. 1838 c.c. prevede espressamente che "*in mancanza d'istruzioni, i diritti di opzione devono essere venduti*" e che tale previsione non possa essere superata da un'informativa di segno contrario, con cui cioè, in violazione della disposizione suindicata, si rende edotto il depositante che, in assenza di specifiche istruzioni, *i diritti saranno scaricati in quanto privi di valore* (Decisione 2296).

In un altro caso, è stato ritenuto che l'intermediario, che detiene in deposito azioni di un cliente, abbia l'obbligo di informarlo della convocazione dell'assemblea dei soci per deliberare sul raggruppamento delle azioni, in quanto operazione di natura straordinaria che può incidere sui diritti del cliente (Decisione 3182).

Al contrario, il Collegio, fermo l'obbligo del depositario di fornire al cliente la notizia della possibilità di aderire ad un'offerta pubblica di scambio relativa a titoli in custodia e dei termini per aderirvi, non ha ritenuto che tale obbligo si estendesse fino a comprendere le modalità concrete di adesione all'offerta, rimanendo a carico del depositante l'onere di informarsi sulle modalità operative necessarie per l'esercizio dei propri diritti (Decisioni 2371, 3121).

Del pari, il Collegio ha ritenuto che tra i doveri gravanti sul depositario ai sensi dell'art. 1838 c.c. non rientri l'obbligo di informare il cliente in merito al progetto di fusione riguardante la società emittente i titoli in custodia, che, qualora approvato, avrebbe determinato il cambio delle azioni depositate con azioni di nuova emissione (Decisione 2587).

Esprimendosi su un altro caso pervenuto al suo esame in cui il ricorrente contestava all'intermediario di non avergli accreditato sul conto corrente – così come contrattualmente convenuto – i dividendi maturati in relazione ad alcuni prodotti del risparmio gestito, ma di averli reinvestiti nel fondo, il Collegio ha affermato che, sebbene sia imputabile alla società di gestione, in quanto soggetto incaricato dei pagamenti, l'eventuale errore

nelle modalità attributive dei dividendi, tuttavia, l'intermediario depositario ha l'obbligo di curare la riscossione dei dividendi e di verificare che gli stessi siano effettivamente corrisposti secondo le modalità contrattualmente previste (Decisione 2944).

### La responsabilità solidale dell'intermediario per i comportamenti illeciti del consulente abilitato all'offerta fuori sede

Decisioni 2360, 2896

---

Sul tema della responsabilità solidale dell'intermediario ai sensi dell'art. 31 del TUF, il Collegio si è costantemente orientato nel senso di ritenere, in linea con la giurisprudenza di legittimità, che, al fine di affermare la responsabilità dell'intermediario per i danni arrecati dal consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, sia sufficiente che il fatto illecito sia stato perpetrato dal consulente in un contesto di "occasionalità necessaria" con l'esercizio delle funzioni affidategli dall'intermediario; ciò in quanto è il fatto che il consulente operi come consulente per conto dell'intermediario che obiettivamente rende possibile e agevola la realizzazione della condotta illecita.

Su tali basi, l'Arbitro, nell'ambito di talune decisioni adottate nel 2020, ha ritenuto che il fatto illecito del consulente potesse ritenersi posto in essere nell'ambito del rapporto di "occasionalità necessaria", e da ciò farne discendere la responsabilità solidale dell'intermediario, in quanto, proprio in forza del rapporto con questo intercorrente, il consulente aveva potuto presentarsi alla cliente come consulente abilitato all'offerta fuori sede dell'intermediario e aveva potuto proporre investimenti nell'interesse anche di quest'ultimo. Nell'occasione, il Collegio ha ritenuto che la responsabilità dell'intermediario nella vicenda apparisse ulteriormente giustificata dal ritardo con cui l'intermediario aveva informato la propria clientela dell'interruzione del rapporto con il consulente infedele (circostanza – quest'ultima – che avrebbe altresì potuto fondare un titolo autonomo di responsabilità per colpa a carico dell'intermediario) (Decisione 2896).

Ad analoghe conclusioni il Collegio è pervenuto ad esito della trattazione di un ricorso in cui ha ritenuto confermata la sussistenza della relazione di "occasionalità necessaria" dal fatto che il consulente aveva realizzato le operazioni di investimento presso la sede dell'intermediario e, a fronte dell'incasso delle somme del cliente, aveva emesso documentazione ad esso riconducibile (Decisione 2360).

### *Primi casi di accertate violazioni della disciplina introdotta dalla Direttiva MiFID II e dal Regolamento PRIIPs*

Nel 2020 si sono conclusi i primi procedimenti nei quali le contestazioni sollevate dinanzi all'Arbitro hanno riguardato l'applicazione delle disposizioni introdotte nel nostro ordinamento dalla Direttiva 2014/65/UE (nel prosieguo, "MiFID II"), dal relativo Regolamento Delegato n.

2017/565/UE (nel prosieguo, "Regolamento Delegato") e dal nuovo Regolamento Intermediari n. 20397/2018 (nel prosieguo, "nuovo Regolamento Intermediari"), emanato dalla Consob a seguito delle citate normative europee. Il nuovo quadro normativo è entrato in vigore il 3 gennaio 2018.

Nel corso dell'anno sono, inoltre, pervenuti all'esame del Collegio alcuni ricorsi vertenti su violazioni della disciplina introdotta dal Regolamento (UE) n. 1286/2014 (nel prosieguo, "Regolamento PRIIPs") relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave (in seguito, "KID") dei prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati (nel prosieguo, "PRIIPs").

Data la novità del tema trattato, alle decisioni più rilevanti adottate dall'Arbitro viene data separata evidenza nella "scheda di approfondimento" di seguito riportata.

#### *Scheda di approfondimento*

##### **Le condotte violative della Direttiva MiFID II**

Decisioni 2276, 2336, 3052, 3073, 3112, 3240, 3313

Per quanto riguarda il corretto assolvimento degli obblighi informativi gravanti sull'intermediario in occasione della commercializzazione di fondi comuni d'investimento, il Collegio ha rilevato che, anche nel vigore della MiFID II, del Regolamento Delegato e del nuovo Regolamento Intermediari, deve ritenersi che la consegna del documento contenente le informazioni chiave per gli investitori (KIID) relativo all'offerta di quote o azioni di OICR aperti, redatto in conformità alle pertinenti disposizioni comunitarie (Direttiva 2009/65/CE e Regolamento UE n. 583/2010), sia idonea a far ritenere congruamente adempiuti gli obblighi informativi gravanti sull'intermediario che colloca gli strumenti finanziari: ciò anche in merito alle commissioni applicabili, ove in esso compiutamente indicate (Decisione 3112).

La nuova disciplina MiFID II è venuta in rilievo anche in un caso in cui il ricorrente - il quale operava tramite la piattaforma di *Internet Banking* - ha contestato la mancata rappresentazione, da parte dell'intermediario, del rischio di cambio da applicarsi ad una operazione eseguita su titoli in valuta estera. Muovendo dal disposto dell'art. 44 del Regolamento Delegato il quale dispone che "*le imprese di investimento assicurano che tutte le informazioni, comprese le comunicazioni di marketing [...] soddisfino le condizioni previste ai paragrafi da 2 a 8*" e, segnatamente, che le stesse siano "*accurate e fornisc[a]no sempre un'indicazione corretta e in evidenza dei rischi quando menzionano potenziali benefici di un servizio di investimento o di uno strumento finanziario*", il Collegio ha osservato che nella predetta previsione ricadono, senza dubbio, anche le informazioni sui valori dei titoli che l'intermediario mostra in via continuativa al cliente sulla

propria piattaforma di *home banking*.

Su tali basi, il Collegio ha puntualizzato che quando si tratta di titoli in valuta estera, le informazioni da rendere all'investitore devono indicare chiaramente anche la possibile incidenza delle variazioni del cambio sul valore del titolo che costituisce indiscutibilmente un'informazione che attiene alla dinamica dei rischi/benefici dell'investimento. Ad avviso dell'Arbitro, quindi, la rappresentazione in valuta estera del valore di titoli presenti nel portafoglio del cliente senza evidenziare il cambio risulta imprecisa e decettiva, in quanto non consente al cliente di orientarsi con consapevolezza nelle scelte di investimento o disinvestimento (Decisione 3052).

Il Collegio ha, poi, avuto modo di pronunciarsi su fattispecie in cui la nuova disciplina è stata chiamata in causa anche sotto il profilo dell'informativa che l'intermediario deve fornire, *ex ante* ed *ex post*, in merito ai costi e agli oneri concernenti il servizio di investimento.

Con riferimento all'informativa *ex ante*, l'Arbitro ha accolto un ricorso per non avere l'intermediario adeguatamente dimostrato di avere correttamente osservato quanto statuito dall'art. 36, comma 2, del nuovo Regolamento Intermediari, il quale prevede che "*gli intermediari forniscono in tempo utile ai clienti o potenziali clienti, in una forma comprensibile, informazioni appropriate affinché essi possano ragionevolmente comprendere la natura del servizio di investimento e del tipo specifico di strumenti finanziari che sono loro proposti, nonché i rischi a essi connessi e, di conseguenza, possano prendere le decisioni in materia di investimenti con cognizione di causa. Tali informazioni si riferiscono: [...] d) ai costi e oneri connessi, comprese le informazioni relative sia ai servizi di investimento che ai servizi accessori, al costo dell'eventuale consulenza e dello strumento finanziario raccomandato o offerto in vendita al cliente e alle modalità di pagamento da parte del cliente, ivi inclusi eventuali pagamenti di terzi*", nonché dall'art. 50 del Regolamento Delegato che declina in modo dettagliato i requisiti che l'intermediario deve rispettare nella messa a disposizione dell'investitore delle "*informazioni sui costi e sugli oneri connessi*" (Decisione 3313).

Con riferimento agli obblighi informativi *ex post*, il Collegio, in uno specifico caso, ha ritenuto accertato l'inadempimento dell'intermediario al dovere di fornire al ricorrente informazioni sui costi e sulle commissioni applicate all'operatività che il ricorrente aveva posto in essere nel 2018.

Al riguardo l'Arbitro, dopo aver premesso che l'art. 50, comma 9, del Regolamento Delegato non indica un termine preciso per la trasmissione del documento di rendicontazione *ex post*, limitandosi a prevedere che le imprese di investimento forniscono annualmente le informazioni *ex post* sui costi e gli oneri, e che un termine non è rinvenibile neppure nella normativa primaria, né in quella secondaria della Consob (art. 36 del Regolamento Intermediari), né nelle *Questions and Answers dell'ESMA*, ha evidenziato che,

tuttavia, la Consob, nella raccomandazione n. 1 del 7 maggio 2020, ha precisato che *"gli intermediari dovrebbero trasmettere le rendicontazioni riferite all'anno solare entro il mese di aprile dell'anno successivo a quello di riferimento, per consentire ai clienti di apprezzare i costi ed il relativo impatto sui rendimenti in data il più possibile prossima alle determinazioni assunte sul patrimonio investito"*. Sulla base di tale premessa, il Collegio ha concluso per la fondatezza della domanda del ricorrente, rilevando che ad ottobre 2020 l'Intermediario ancora non aveva fornito al ricorrente informazioni sui costi e sulle commissioni applicate all'operatività posta in essere nel 2018 e che, al di là della predetta raccomandazione, l'intermediario dovesse in ogni caso ritenersi tenuto a fornire al ricorrente le predette informazioni in base ai principi generali di diligenza, correttezza, trasparenza e buona fede cui sempre si deve conformare il rapporto tra gli intermediari e la clientela (**Decisione 3073**).

Sempre con riferimento alla disciplina introdotta dalla MiFID II, il Collegio ha evidenziato che, a decorrere dal 3 gennaio 2018, avuto riguardo ai titoli caratterizzati dalla presenza di un effetto leva, gli intermediari sono obbligati, ai sensi dell'art. 62, comma 2, del Regolamento Delegato, a informare i clienti di eventuali perdite di valore dei titoli in misura superiore al 10% o, successivamente, a multipli del 10% rispetto al loro valore d'acquisto. In proposito, l'Arbitro ha ritenuto corretto il comportamento dell'intermediario che, a fronte di perdite superiori alla soglia sopra indicata registrate già prima del gennaio 2018, aveva comunicato al ricorrente solo gli incrementi verificatisi successivamente all'entrata in vigore della nuova disciplina normativa (**Decisione 3240**).

Nella medesima prospettiva, l'ACF ha escluso la responsabilità dell'intermediario nel caso in cui l'adempimento del predetto obbligo non sarebbe stato comunque idoneo ad evitare la produzione o l'aggravamento della perdita in quanto quest'ultima si era già interamente prodotta prima del gennaio 2018 (**Decisione 2276**), ovvero il cliente già ne era venuto, di fatto, a conoscenza prima dell'entrata in vigore della nuova disciplina e, nonostante ciò, aveva continuato a operare sui titoli (**Decisione 2336**).

#### **Le condotte violative del Regolamento PRIIPs**

**Decisioni 2683, 2859**

In un caso sottoposto all'esame del Collegio, il ricorrente lamentava la mancata esecuzione di un ordine di acquisto avente ad oggetto un PRIIP, impartito successivamente al 1° gennaio 2018 (data di entrata in vigore in Italia del Regolamento PRIIPs).

In proposito l'Arbitro, nel rilevare che gli intermediari, in base alla disciplina sopra richiamata, sono tenuti, ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi, alla consegna preventiva del KID alla clientela, ha ritenuto corretta la condotta dell'intermediario che aveva comunicato al cliente di non poter dare corso al predetto ordine di acquisto in quanto si riferiva a

prodotti per cui il relativo *manufacturer* non aveva ancora reso disponibile il KID, essendo tale comportamento anche in linea con la disciplina relativa alla *product governance* introdotta dalla MiFID II (Decisione 2683).

Il Collegio si è, altresì, pronunciato in merito ad una diversa controversia riguardante, non tanto il tema della legittimità, in sé, della limitazione posta dall'intermediario alla possibilità per la clientela di acquistare PRIIPs privi di KID, quanto, più semplicemente, la mancata informazione da parte dell'intermediario del fatto che la predetta limitazione era venuta a determinarsi in relazione ad uno specifico prodotto che il cliente già deteneva in portafoglio.

Al riguardo, l'Arbitro ha ritenuto inidonea la comunicazione con cui l'intermediario si era limitato a segnalare ai clienti l'intervenuto mutamento del quadro normativo che gli accordava il potere di inibire, in via generale e astratta, l'operatività in acquisto su PRIIPs per i quali non fosse stato reso disponibile il KID. Nello specifico, l'Arbitro ha affermato che, in applicazione del principio, di rango primario, che impone all'intermediario di prestare i servizi di investimento curando al meglio l'interesse del cliente, esso aveva l'obbligo di comunicare, almeno con qualche giorno di anticipo, il momento in cui, con riferimento ai prodotti privi di KID, sarebbe diventato operativo il sopraindicato limite all'acquisto, in modo tale da permettere alla clientela un'adeguata pianificazione delle proprie scelte di investimento (Decisione 2859).

## 5. Il nesso di causalità

### Ipotesi di interruzione del nesso causale tra inadempimento e danno

Decisioni 2328, 2883, 2994

Nei primi tre anni di attività dell'ACF, si è affermato l'orientamento - in linea con la giurisprudenza della Corte di Cassazione in materia - secondo cui, in presenza di acclarati inadempimenti degli obblighi informativi, la sussistenza del nesso causale può essere inferita anche in via presuntiva, ma è comunque possibile fornire da parte dell'intermediario la prova contraria.

Nel solco di tale orientamento, nel 2020 sono state adottate decisioni in cui l'Arbitro ha ritenuto che le circostanze del caso concreto dimostrassero che l'informazione, pur incompleta, resa dall'intermediario non avesse avuto un'incidenza causale sulla decisione di investimento assunta dal ricorrente per essere stata tale decisione il frutto di una libera e consapevole scelta che l'investitore avrebbe comunque compiuto, anche ove gli fosse stato fornito un corretto e completo quadro informativo.

In un caso, l'Arbitro è pervenuto alla predetta conclusione valorizzando uno scambio di *e-mail* da cui poteva evincersi che il ricorrente si teneva costantemente aggiornato sull'andamento del titolo oggetto

dell'investimento, tanto da averne rilevato in via autonoma la flessione del prezzo, e che era stato proprio in ragione di tale deprezzamento che egli - evidentemente attratto dalla possibilità di realizzare un'interessante speculazione - si era risolto autonomamente ad eseguire la seconda *tranche* di investimento, ponendo, quindi in essere una strategia certamente rischiosa, ma pienamente consapevole, verso la quale egli si era orientato a prescindere dell'informativa ricevuta dall'intermediario (**Decisione 2328**).

In relazione ad un diverso caso in cui veniva contestata all'intermediario l'omessa comunicazione della mancata esecuzione di un ordine di vendita che avrebbe impedito al ricorrente di riproporlo tempestivamente, il Collegio ha evidenziato che il fatto - documentato dall'intermediario attraverso i *log* informatici - che l'esito negativo dell'ordine impartito dal ricorrente risultasse visibile nel *monitor* ordini e che il cliente avesse effettuato tre accessi al sistema informatico nella giornata in cui l'ordine era stato rifiutato, rendeva inverosimile ritenere che egli non ne avesse avuto contezza. Ciò rilevato, l'Arbitro ha, quindi, affermato che, poiché l'ordine decadeva una volta rifiutato ed era, pertanto, necessario reiterarlo, il danno da mancata vendita dello strumento non era in questo caso imputabile all'intermediario ma esclusivamente al comportamento del ricorrente che non aveva provveduto a rinnovare la disposizione (**Decisione 2883**).

Sempre in tema di danno da mancata vendita di titoli, il Collegio si è pronunciato nel senso dell'assenza di nesso causale in un caso in cui il ricorrente aveva contestato all'intermediario di non averlo informato in merito all'avvenuta sospensione dalle negoziazioni dei titoli in proprio possesso. Al riguardo, l'Arbitro ha osservato che, indipendentemente dalla sussistenza di un simile obbligo informativo, la circostanza che i titoli fossero sospesi dalle negoziazioni determinava un'impossibilità oggettiva di realizzare qualsivoglia vendita, con la conseguenza che nessun comportamento dell'intermediario avrebbe mai potuto consentire al ricorrente di evitare il danno costituito dalla differenza tra il valore delle azioni al momento della sospensione e quello (inferiore) alla data di riammissione alle negoziazioni (**Decisione 2994**).

## 6. Il danno risarcibile

### La quantificazione e la liquidazione del danno

Decisioni 2465, 2517, 2787, 2921, 3260, 3275, 3309

---

In base agli orientamenti già consolidatisi nell'arco dei primi tre anni di operatività dell'Arbitro, il risarcimento del danno viene di norma quantificato dal Collegio in misura pari alla differenza tra il capitale investito e quanto ricavato dal cliente a seguito della successiva alienazione degli strumenti finanziari, ovvero quanto si sarebbe potuto ricavare dalla sua alienazione tempestiva al tempo in cui il cliente si è reso conto - o avrebbe dovuto rendersi conto usando l'ordinaria diligenza - della reale rischiosità o

dell'inadeguatezza dell'investimento, salvo che egli si fosse trovato nell'impossibilità di diritto o di fatto di rivendere lo strumento finanziario (circostanza ricorrente nel caso di titoli illiquidi).

Nel 2020, la trattazione di un ricorso riguardante azioni non quotate ha fornito al Collegio l'occasione per declinare gli orientamenti sopra richiamati con riguardo ad un caso peculiare in cui, in pendenza del contraddittorio tra le parti, risultava in corso un processo di fusione per incorporazione del soggetto bancario emittente le azioni dedotte in lite da parte dell'intermediario controllante.

Tale progetto prevedeva, per i titolari delle predette azioni, la possibilità di convertirle in azioni della società incorporante o, in alternativa, di esercitare il diritto di recesso o di venderle alla società incorporante, in entrambi i casi, ad un determinato prezzo. Essendosi la fusione perfezionata dopo l'esaurimento di tutte le fasi del contraddittorio avanti l'ACF e non disponendo, dunque, l'Arbitro di informazioni circa l'opzione esercitata dal ricorrente, questo ha ritenuto che il risarcimento non potesse essere liquidato in misura pari al capitale investito, dovendo detrarsi quantomeno l'importo che il ricorrente era stato messo in condizione di realizzare attraverso l'esercizio del diritto di recesso accordato agli azionisti assenti o dissenzienti nell'ambito dell'operazione di fusione per incorporazione (**Decisione 2465**).

Sin dalle sue prime pronunce, il Collegio ha applicato, in sede di quantificazione del risarcimento, il principio della *compensatio lucri cum damno*, detraendo dalla somma corrispondente al danno sofferto quanto il ricorrente ha ricavato dall'investimento a titolo di dividendi o cedole e, più in generale, ogni utilità qualificabile come conseguenza immediata e diretta delle operazioni contestate.

Nel corso dell'anno, l'Arbitro ha precisato che nel novero delle utilità detraibili dal risarcimento del danno in ragione del predetto principio, non possano essere fatti rientrare gli eventuali benefici fiscali ottenuti dai clienti in virtù delle minusvalenze generatesi a seguito del trasferimento dei titoli in perdita tra diversi depositi. A supporto della predetta conclusione, l'Arbitro ha evidenziato che, in questi casi, il soggetto che deve risarcire il danno (ossia l'intermediario resistente nel procedimento avanti l'ACF) non è lo stesso soggetto tenuto alla prestazione dello sgravio fiscale che rappresenta un'attribuzione patrimoniale ben diversa da quella propria del risarcimento, non potendosi ravvisare nessun collegamento funzionale tra l'una e l'altra fattispecie (**Decisione 3260**).

Con riferimento ai dividendi, l'ACF ha avuto modo di chiarire che la loro detrazione dalla quantificazione del danno è volta ad evitare un complessivo arricchimento del danneggiato in quanto essi rappresentano un vantaggio che il cliente ha tratto dall'investimento contestato e che non avrebbe conseguito nello scenario alternativo di non investimento. Ciò posto, l'Arbitro ha puntualizzato che detta detrazione va operata avendo a

riferimento il valore netto dei dividendi effettivamente percepito dal cliente, senza, cioè, considerare quanto eventualmente versato dall'intermediario a titolo di imposta. (Decisione 3309).

Avuto riguardo alle cedole relative a titoli obbligazionari liquidati anticipatamente dietro consiglio dell'intermediario, il Collegio si è pronunciato in merito alla domanda del ricorrente volta ad ottenere, a titolo risarcitorio, la somma relativa alle cedole che gli sarebbero state corrisposte fino alla scadenza delle obbligazioni se non avesse proceduto al loro disinvestimento. Al riguardo, sebbene - come sopra rappresentato - l'Arbitro proceda, in generale, a detrarre dal danno l'importo corrispondente alle cedole effettivamente incassate dal cliente nel corso del tempo in cui l'investimento è rimasto in essere, tuttavia nel caso di specie ha ritenuto che non fosse possibile accogliere la suindicata domanda in quanto, per effetto della liquidazione delle obbligazioni, il ricorrente, se da una parte aveva cessato di percepire le cedole che sarebbero maturate in futuro, dall'altra aveva riacquisito la disponibilità del denaro investito in tali obbligazioni, liberandosi dal possibile rischio di insolvenza dell'emittente. Ciò essendo, l'Arbitro ha affermato che il risarcimento anche delle cedole non percepite finirebbe, in questi casi, con il dare luogo ad un arricchimento ingiustificato del ricorrente (Decisione 2921).

Con riferimento al risarcimento del "*danno da lucro cessante*", costituisce orientamento consolidato del Collegio quello per cui il riconoscimento di tale voce di danno presuppone, anche quando ne sia richiesta una liquidazione equitativa, un'allegazione concreta e credibile, ad opera del ricorrente, di quali sarebbero stati gli impieghi alternativi verso cui egli si sarebbe orientato in caso di corretto adempimento degli obblighi posti in capo all'intermediario.

Su tali basi, nel 2020 l'Arbitro ha ritenuto sussistenti gli estremi per liquidare a favore del ricorrente il lucro cessante in un caso in cui la condotta illecita contestata riguardava proprio l'esecuzione, da parte del consulente dell'intermediario, di operazioni in quote di OICR non autorizzate dal cliente e realizzate in luogo delle disposizioni effettivamente impartite dal ricorrente e finalizzate al diverso investimento in uno specifico deposito vincolato. Nella fattispecie, la presenza in atti dei moduli relativi all'investimento (non realizzato) nel predetto deposito, oltre a contribuire - insieme ad altri elementi - all'accertamento della condotta contestata, ha al contempo consentito di individuare con precisione l'impiego alternativo che il cliente avrebbe fatto del proprio capitale in assenza delle violazioni del consulente e di riconoscere quindi al ricorrente, a titolo risarcitorio, anche quanto egli avrebbe conseguito in termini di profitti, sottoscrivendo il citato deposito vincolato (Decisione 2787).

In un altro caso, il Collegio ha ritenuto dimostrata l'esistenza di un danno anche in termini di lucro cessante a fronte dell'allegazione del ricorrente, non specificamente contestata dall'intermediario, che i precedenti

investimenti eseguiti attraverso un intermediario terzo erano sempre stati indirizzati verso depositi vincolati a breve termine e che, a seguito dell'invito dell'intermediario ad impiegare in modo più remunerativo il capitale evitandone la giacenza improduttiva sul conto corrente, egli aveva sempre manifestato solo l'interesse per forme di investimento come i depositi vincolati, nonché in considerazione del fatto che - in uno scenario controfattuale in cui la consulenza fosse stata correttamente prestata - appariva ragionevole ritenere che la raccomandazione di investimento si sarebbe orientata verso tali forme di deposito, il cui orizzonte temporale era l'unico compatibile con l'età avanzata del ricorrente (**Decisione 3275**).

L'Arbitro ha inoltre ritenuto che, in presenza di un'attività di investimento realizzata per molti anni attraverso l'intermediario la cui condotta viene messa complessivamente in discussione (per mezzo del ricorso) solo molto tempo dopo il suo inizio - non diversamente da quanto statuito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza n. 28314 del 4 novembre 2019 in materia di uso "*selettivo*" delle nullità - anche in caso di uso selettivo della pretesa risarcitoria debba ritenersi consentito all'intermediario opporre un'eccezione - che anche in questa evenienza potrebbe essere definita "*di buona fede*" - volta a determinare la misura del risarcimento secondo una logica definibile di portafoglio e, dunque, liquidandola conteggiando in detrazione le plusvalenze delle operazioni eseguite, e non contestate, ma che pure si iscrivono nell'ambito di un'attività di investimento svolta dall'intermediario con modalità che sono pur sempre espressione di quelle censurate (**Decisione 2517**).

## 7. Invalidità del contratto quadro e delle singole operazioni di investimento

### Il requisito della forma scritta del contratto quadro ex art. 23 del TUF

Decisioni 2408, 2417, 2469, 2765, 2786, 2827

Anche nel 2020, una delle cause di nullità del contratto quadro più di frequente poste dai ricorrenti a fondamento della propria domanda restitutoria è stata quella relativa alla carenza di forma scritta.

Nel corso dell'anno, il Collegio ha affrontato la questione relativa alla validità, sotto il profilo della sussistenza dei requisiti di forma, di un contratto quadro *ab origine* validamente sottoscritto ma non aggiornato a seguito delle modifiche normative *medio tempore* intervenute, in particolare, nel 2007 (con il recepimento in Italia della Direttiva MiFID I) e nel 2018 (a seguito dell'attuazione della Direttiva MiFID II).

In proposito, l'Arbitro si è pronunciato nel senso che, ai fini della verifica del requisito della forma scritta, è sufficiente la sussistenza di un contratto quadro sottoscritto dal cliente, mentre eventuali considerazioni sul mancato aggiornamento delle sue pattuizioni alla luce dei mutamenti

normativi *medio tempore* sopravvenuti, possono al più rilevare come elementi che attestano una non corretta modalità di gestione del rapporto e, ove si versi in ipotesi di contrarietà di alcune pattuizioni a nuove norme imperative, alla nullità sopravvenuta delle singole clausole, ma non possono tradursi in una causa di nullità dell'intero contratto (Decisione 2408).

In particolare, l'Arbitro ha aderito alla prevalente e più recente giurisprudenza di merito che, nel trattare il tema, ha evidenziato che nessuna norma prevede la fattispecie della nullità sopravvenuta per l'entrata in vigore di una diversa regolamentazione. In argomento, il Collegio ha, altresì, precisato che, essendo il contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento, per le sue peculiari caratteristiche, un contratto di durata destinato a produrre i propri effetti nel tempo, la possibilità che intercorra anche un rilevante lasso temporale tra la sua conclusione e la concreta operazione di investimento che forma oggetto di contestazione appare per molti versi fisiologica (Decisione 2469) e che le clausole contrattuali eventualmente incompatibili con il nuovo quadro normativo devono considerarsi inoperanti e automaticamente sostituite *ex lege* dalle disposizioni difformi della disciplina di nuova introduzione ai sensi dell'art. 1419 c.c. (Decisione 2417).

L'Arbitro ha, poi, chiarito che, alla luce del principio generale di libertà delle forme, il requisito della forma scritta richiesto dall'art. 23 del TUF per la validità del contratto quadro non si estende automaticamente a qualsiasi accordo ad esso collegato, con la conseguenza che - in presenza di un valido contratto quadro - il fatto che non sia stato concluso per iscritto anche il contratto relativo all'operatività *on line* in esso richiamato non è di per sé sufficiente per affermare la nullità delle operazioni disposte per via telematica (Decisione 2765).

Analogamente, il Collegio ha affermato che la circostanza che per l'esecuzione delle operazioni aventi ad oggetto strumenti derivati le parti avessero previsto, nel contratto quadro, la necessità della sottoscrizione di un accordo aggiuntivo non comporta di per sé che, in sua mancanza, le operazioni eseguite siano affette da nullità. Ciò in quanto la clausola del contratto quadro che esclude dall'ambito degli ordini, che l'intermediario si impegna ad eseguire a valere sul predetto contratto, quelli aventi ad oggetto strumenti derivati, se tra le parti non è stato sottoscritto anche un espresso accordo in tal senso, ha solo la funzione di definire *ex ante* l'oggetto del mandato (affidato all'intermediario con il contratto quadro) a eseguire ordini di investimento, comportando che eventuali operazioni su strumenti derivati eseguite in assenza della sottoscrizione di tale accordo aggiuntivo debbono essere considerate come compiute dall'intermediario eccedendo i limiti del mandato ricevuto (Decisione 2786).

Di converso, è stato precisato che la stipula per iscritto di un apposito accordo per le operazioni su strumenti derivati non fa venir meno la necessità di concludere anche un contratto quadro in forma scritta, non

potendosi il primo accordo identificarsi con il secondo. L'Arbitro ha, infatti, rilevato che l'accordo relativo all'operatività in strumenti finanziari derivati si limita a definire le condizioni normative di tali tipi di operazione che possono essere concluse direttamente tra le parti e assolve, quindi, a una funzione specifica non identificabile con quella del contratto quadro ex art. 23 del TUF che serve, invece, a creare la cornice entro cui si deve inscrivere l'agire dell'intermediario e a definire obblighi e diritti delle parti nell'ambito della più ampia e generale prestazione dei relativi servizi. Ne deriva che, in mancanza di un contratto quadro in forma scritta, le operazioni realizzate su strumenti derivati sono da considerarsi inefficaci, ancorché consti la presenza di un apposito accordo disciplinante l'operatività in tale tipologia di strumenti (Decisione 2827).

### L'uso "selettivo" dell'azione di nullità

Decisione 2393

---

Già in passato, il Collegio, facendo propri gli orientamenti espressi dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza n. 28314 del 4 novembre 2019, aveva avuto modo di precisare che se, per un verso, il cliente ben può selezionare, tra i diversi investimenti compiuti a valere su un contratto quadro nullo, solo quelli per sé pregiudizievoli al fine di farli dichiarare *tamquam non essent* (c.d. "nullità selettiva"), per altro verso, l'intermediario deve considerarsi titolare di un'eccezione idonea a paralizzare gli effetti restitutori dell'azione di nullità selettiva nella misura in cui il cliente, attraverso gli ordini non contestati, abbia ottenuto dei profitti.

Nel corso dell'anno, l'Arbitro è tornato sulla questione per chiarire che, secondo la stessa impostazione delle Sezioni Unite, nelle ipotesi di uso selettivo della nullità del contratto quadro è pur sempre compito dell'intermediario eccepire tale circostanza e che, pertanto, per paralizzare la pretesa restitutoria deve almeno allegare che l'operatività complessiva, eseguita sulla base del contratto nullo, elide la perdita in questione.

### La ratifica delle singole operazioni di investimento

Decisioni 2424, 2425, 2428, 2955, 2956

---

Nel corso dell'anno il Collegio ha affrontato la questione relativa alla sorte delle operazioni di investimento eseguite sulla base di ordini riportanti la firma di un soggetto diverso dal titolare del relativo potere dispositivo (solitamente un familiare), sprovvisto di valida delega.

L'Arbitro ha escluso che, in queste fattispecie, debba necessariamente pervenirsi ad una declaratoria di nullità delle operazioni, affermando che, laddove consti l'esistenza di un contratto quadro validamente stipulato tra le parti, l'eventualità che un singolo ordine di acquisto di strumenti finanziari sia stato eseguito dall'intermediario, in assenza di evidenze di un'espressa volontà del cliente di impartirlo, non impedisce a quest'ultimo di ratificare successivamente, anche per fatti

concludenti, l'attività di investimento posta in essere dall'intermediario. In tale prospettiva, il Collegio ha ritenuto che la percezione negli anni, da parte del soggetto effettivamente titolare del potere dispositivo, dei dividendi maturati sugli strumenti finanziari oggetto di contestazione costituisse un comportamento concludente di ratifica degli ordini pur inizialmente impartiti in modo irregolare (Decisioni 2424, 2425). In un altro caso, è stato attribuito valore di ratifica alla richiesta di ammissione a socio sottoscritta dal ricorrente a distanza di soli due minuti dalla sottoscrizione dell'ordine di acquisto delle azioni da parte del familiare sprovvisto di delega (Decisione 2428). In altri casi, a fronte del disconoscimento delle firme apposte su taluni ordini, l'Arbitro - constatando che esse risultavano sì obiettivamente difformi dallo *specimen* ma al pari di altre firme apposte su ordini non oggetto di contestazione - ha ritenuto verosimile, sulla base delle complessive risultanze istruttorie, che le relative operazioni fossero state in realtà disposte da uno stretto familiare del ricorrente il quale aveva evidentemente assecondato tale *modus operandi*, avendo financo disposto, successivamente, il disinvestimento dei prodotti finanziari della cui esistenza, nella sua prospettazione, neppure avrebbe dovuto avere contezza (Decisioni 2955, 2956).

## 8. Alcuni eventi dell'*iter* procedimentale

A completamento dell'illustrazione dei principali orientamenti applicativi elaborati nel corso del 2020, si ritiene utile dare conto di alcuni indirizzi del Collegio volti a fornire chiarimenti sull'esercizio delle facoltà, accordate dal Regolamento ACF, di procedere all'estinzione del procedimento e alla richiesta di correzione della decisione.

### L'estinzione del procedimento

[Decisione 2992](#)

---

Con detta pronuncia l'Arbitro - nell'evidenziare che l'art. 13 del Regolamento ACF contempla due sole ipotesi di estinzione (rinuncia del ricorrente e instaurazione di un procedimento arbitrale o giurisdizionale sui medesimi fatti oggetti di ricorso all'ACF) - l'Arbitro ha respinto l'istanza di estinzione presentata dall'intermediario per avvenuto decesso del ricorrente.

Nell'occasione, il Collegio ha rilevato che, comunque, la circostanza che nessuno degli eredi avesse mostrato interesse alla prosecuzione del procedimento rappresentasse - senza necessità di ricorrere all'applicazione per analogia dell'articolo 305 c.p.c. per dichiarare l'estinzione d'ufficio del procedimento - una sostanziale conferma della cessazione della materia del contendere. In particolare, il Collegio ha ritenuto che la scelta degli eredi di procedere alla liquidazione della polizza senza riproporre all'intermediario le censure mosse dal *de cuius*, né subentrare nel procedimento, confermasse l'assenza di un loro concreto interesse a coltivare la controversia.

## La correzione delle decisioni

Decisioni 2388, 2745, 2757, 2789, 2837, 2861, 2866, 2867, 2868, 2907, 2908, 2914

---

Nel corso del 2020, l'esame di numerose istanze di correzione presentate ai sensi dall'art. 17 del Regolamento ACF ha fornito al Collegio l'occasione per declinare ulteriormente, in base alla variegata casistica posta alla sua attenzione, l'orientamento generale - già maturato negli anni precedenti - secondo cui l'istituto della correzione delle decisioni è finalizzato esclusivamente a porre rimedio a un errore materiale o, al più, ad un cd. errore di percezione dei fatti o delle risultanze del procedimento che risultino *ictu oculi* dagli atti e dalle difese, ma non anche ad ottenere un riesame nel merito della decisione o la correzione di un errore di giudizio né, tantomeno, a colmare carenze di allegazione e di prova in cui le parti siano incorse nella fase procedimentale che ha condotto all'adozione della decisione.

In particolare - ravvisandovi un'evidente finalità di gravame volta, non già ad emendare un errore materiale o di percezione, bensì a sottoporre a nuova e diversa valutazione circostanze che l'Arbitro aveva già valutato pervenendo ad una conclusione difforme rispetto a quella auspicata dalla parte - il Collegio ha respinto quelle istanze di correzione in cui veniva contestata: (i) la qualificazione giuridica di un determinato documento in termini di reclamo (**Decisione 2745**); (ii) la valutazione del Collegio del contenuto di determinati documenti (**Decisione 2757**); (iii) il ragionamento da questo svolto con riferimento alla sussistenza di un concorso di colpa dei danneggiati ai sensi dell'art. 1227 c.c. (**Decisioni 2757, 2837, 2861, 2866, 2867, 2868, 2907, 2908**); (iv) la mancata menzione nella decisione di alcuni documenti non considerati dal Collegio rilevanti e decisivi per giungere ad una diversa soluzione della lite (**Decisione 2789**); (v) il ragionamento svolto in punto di inesistenza del nesso causale tra danno e fatto lamentato e la qualificazione dei fatti come rappresentati nel ricorso (**Decisione 2914**).

Analogamente, il Collegio ha ritenuto mirassero all'obiettivo di integrare tardivamente allegazioni o prove che avrebbero dovuto essere fornite nel corso del procedimento, piuttosto che a porre rimedio ad un errore di calcolo nella quantificazione del risarcimento del danno, quelle istanze in cui: (i) i ricorrenti hanno lamentato l'omesso computo, in aggiunta al capitale investito in azioni, della somma impiegata per l'acquisto dei diritti di opzione che non era stato considerato perché i ricorrenti, nel proprio ricorso, avevano formulato contestazioni solo in relazione alla sottoscrizione delle azioni e non anche rispetto all'acquisto dei diritti di opzione (operazione che, anche concettualmente, è diversa e distinta rispetto al successivo acquisto azionario) (**Decisione 2388**); (ii) l'intermediario ha segnalato la mancata detrazione delle cedole percepite dai ricorrenti, di cui non aveva tuttavia fornito, nel corso del procedimento, alcuna allegazione e prova (**Decisioni 2757, 2789**).

## Appendice statistica



## Ricorsi ricevuti per tipologia intermediario

(Unità e valori percentuali)

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1376	95,4%
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	25	1,7%
Banche comunitarie con succursale in Italia	23	1,6%
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	14	1,0%
Imprese di investimento comunitarie	4	0,3%

## Ricorsi ricevuti per tipologia ricorrente

(Unità e valori percentuali)

Tipologia ricorrente	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Persone fisiche	1730	97,6%
✓ Uomini	1113	64,3%
✓ Donne	617	35,7%
Persone giuridiche	42	2,4%

## Ricorsi ricevuti 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	2 0,1%	3 0,2%	32 1,8%	90 5,2%	223 12,9%	295 17,1%	282 16,3%	131 7,6%
Donne	0 0,0%	2 0,1%	13 0,8%	41 2,4%	133 7,7%	144 8,3%	153 8,8%	186 10,8%

## Ricorsi dei ricorrenti per regione di residenza

(Unità e valori percentuali)

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	455	25,6%
Emilia Romagna	231	13,0%
Lombardia	205	11,5%
Toscana	134	7,6%
Lazio	133	7,5%
Campania	113	6,4%
Veneto	98	5,5%
Sicilia	97	5,5%
Basilicata	63	3,6%
Piemonte	61	3,4%

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Liguria	30	1,7%
Umbria	30	1,7%
Abruzzo	25	1,4%
Calabria	24	1,4%
Marche	17	1,0%
Friuli Venezia Giulia	16	0,9%
Trentino Alto Adige	16	0,9%
Molise	9	0,5%
Sardegna	5	0,3%
<i>Residenti all'estero</i>	<i>10</i>	<i>0,6%</i>
<b>Totale</b>	<b>1772</b>	<b>100%</b>

## Ricorsi dei ricorrenti per provincia di residenza

*(Unità e valori percentuali)*

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Bari	325	71,4%
Roma	122	91,7%
Forlì-Cesena	120	51,9%
Milano	99	48,3%
Napoli	60	53,1%
Potenza	52	82,5%
Barletta Andria Trani	39	8,6%
Foggia	37	8,1%
Pisa	34	25,4%
Torino	25	41,0%
Bergamo	24	11,7%
Lucca	24	17,9%
Padova	24	24,5%
Vicenza	24	24,5%
Brescia	22	10,7%
Firenze	22	16,4%
Bologna	21	9,1%
Brindisi	20	4,4%
Taranto	20	4,4%
Venezia	20	20,4%
Genova	18	60,0%
Modena	18	7,8%
Palermo	18	18,6%
Ragusa	18	18,6%
Ferrara	17	7,4%
Perugia	17	56,7%
Salerno	17	15,0%
Caserta	16	14,2%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Catania	16	16,5%
Parma	16	6,9%
Treviso	15	15,3%
Cuneo	14	23,0%
L'Aquila	14	56,0%
Lecce	14	3,1%
Rimini	14	6,1%
Terni	13	43,3%
Avellino	12	10,6%
Bolzano	11	68,8%
Caltanissetta	11	11,3%
Como	11	5,4%
Matera	11	17,5%
Monza e Brianza	11	5,4%
Siena	11	8,2%
Trapani	11	11,3%
Verona	11	11,2%
Massa Carrara	10	7,5%
Ravenna	10	4,3%
Agrigento	9	9,3%
Cosenza	9	37,5%
Pistoia	9	6,7%
Benevento	8	7,1%
Campobasso	8	88,9%
Livorno	8	6,0%
Pavia	8	3,9%
Reggio Calabria	8	33,3%
Reggio Emilia	8	3,5%
Udine	8	50,0%
Varese	8	3,9%
Piacenza	7	3,0%
Savona	7	23,3%
Cremona	6	2,9%
Grosseto	6	4,5%
Latina	6	4,5%
Lecco	6	2,9%
Messina	6	6,2%
Siracusa	6	6,2%
Vercelli	6	9,8%
Ancona	5	29,4%
Arezzo	5	3,7%
Biella	5	8,2%
Fermo	5	29,4%
Pescara	5	20,0%
Prato	5	3,7%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Trento	5	31,3%
Trieste	5	31,3%
Alessandria	4	6,6%
Imperia	4	13,3%
Mantova	4	2,0%
Sondrio	4	2,0%
Verbano-Cusio-Ossola	4	6,6%
Belluno	3	3,1%
Catanzaro	3	12,5%
Chieti	3	12,0%
Frosinone	3	2,3%
Macerata	3	17,6%
Teramo	3	12,0%
Ascoli Piceno	2	11,8%
Cagliari	2	40,0%
Crotone	2	8,3%
Enna	2	2,1%
Gorizia	2	12,5%
Lodi	2	1,0%
Novara	2	3,3%
Pesaro Urbino	2	11,8%
Vibo Valentia	2	8,3%
Viterbo	2	1,5%
Asti	1	1,6%
Isernia	1	11,1%
La Spezia	1	3,3%
Ogliastra	1	20,0%
Oristano	1	20,0%
Pordenone	1	6,3%
Rovigo	1	1,0%
Sassari	1	20,0%

## Ricorsi ricevuti 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>62,79%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	829	56,39%
✓ Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	62	4,22%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	31	2,11%
✓ Conflitti di interesse [21TUF]	1	0,07%

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Collocamento:</b>		<b>14,42%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	209	14,22%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	3	0,20%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:</b>		<b>13,20%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	174	11,84%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	11	0,75%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	5	0,34%
✓ Contratti [23TUF]	4	0,27%
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:</b>		<b>2,04%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	25	1,70%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	4	0,27%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI] o adeguatezza [39-40RI]	1	0,07%
<b>Gestione di portafogli:</b>		<b>1,57%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	22	1,50%
✓ Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	1	0,07%
<b>Gestione collettiva del risparmio</b>		<b>1,43%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento delle attività di gestione [35-decies TUF]	18	1,22%
✓ Gestione degli ordini [68-72RI]	2	0,14%
✓ Commercializzazione di OICR di terzi [68-72RI]	1	0,07
<b>Ricezione e trasmissione di ordini</b>		<b>1,29%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	18	1,22%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,07%
<b>Servizi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari</b>		<b>1,16%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	11	0,75%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	6	0,41%
<b>Offerta fuori sede</b>		<b>0,95%</b>
✓ Consulenti finanziari autorizzati all'offerta fuori sede [31TUF]	14	0,95%
<b>Altri Servizi accessori</b>		<b>0,75%</b>
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	7	0,48%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	4	0,27%

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Servizi accessori – Concessione di finanziamenti per effettuare operazioni</b>		<b>0,21%</b>
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	2	0,14%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	1	0,07%
<b>Gestione di portali on-line</b>		<b>0,14%</b>
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	2	0,14%
<b>Negoziazione per conto proprio</b>		<b>0,07%</b>
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	1	0,07%

## Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale (Unità e valori percentuali)

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA POPOLARE DI BARI SPA	469	32,5%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	111	7,7%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	107	7,4%
INTESA SANPAOLO SPA	88	6,1%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	65	4,5%
UNICREDIT SPA	61	4,2%
BANCO BPM SPA	59	4,1%
POSTE ITALIANE SPA	50	3,5%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	28	1,9%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	24	1,7%
DEUTSCHE BANK SPA	23	1,6%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	22	1,5%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	22	1,5%
BANCA MEDIOLANUM SPA	20	1,4%
BPER BANCA SPA	18	1,2%
CHEBANCA! SPA	17	1,2%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	16	1,1%
BINCKBANK N.V.	14	1,0%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	14	1,0%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	13	0,9%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	13	0,9%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA DI CIVIDALE SCPA	11	0,8%
BANCA GENERALI SPA	11	0,8%
IW BANK SPA	11	0,8%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	10	0,7%
CREDITO EMILIANO SPA	9	0,6%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	8	0,6%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	8	0,6%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	7	0,5%
BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	7	0,5%
CA INDOSUEZ WEALTH (ITALY) SPA	6	0,4%
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	4	0,3%
BANCA SELLA - SPA	4	0,3%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	4	0,3%
ING BANK N.V.	4	0,3%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	4	0,3%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	4	0,3%
UBS EUROPE SE - SUCCURSALE ITALIA	4	0,3%
AMUNDI SGR SPA	3	0,2%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	3	0,2%
BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	3	0,2%
CORDUSIO SIM SPA	3	0,2%
CREDITO VALTELLINESE SPA	3	0,2%
ALETTI & C. BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	2	0,1%
ANIMA SGR SPA	2	0,1%
ASSITECA SIM SPA	2	0,1%
BANCA DELLA VALSASSINA CREDITO COOPERATIVO - SOCIETA' COOPERATIVA	2	0,1%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	2	0,1%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	2	0,1%
BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	2	0,1%
BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT FRANCE - MILAN BRANCH	2	0,1%
EURIZON CAPITAL SGR SPA	2	0,1%
GIOTTO SIM S.P.A.	2	0,1%
GREEN ARROW CAPITAL SGR S.P.A.	2	0,1%
ACTIVTRADES PLC	1	0,1%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA CENTRO EMILIA - CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	0,1%
BANCA CESARE PONTI S.PA.	1	0,1%
BANCA DEL PIEMONTE SPA	1	0,1%
BANCA DEL SUD SPA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA ,LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE	1	0,1%
BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
BANCA IFIGEST SPA	1	0,1%
BANCA MACERATA SPA	1	0,1%
BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	1	0,1%
BANCA POPOLARE DI MILANO SCARL	1	0,1%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
BANCA PREALPI SANBIAGIO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA REALE SPA	1	0,1%
BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO - CREDITO COOPERATIVO - SOC.COOP.	1	0,1%
BANOR SIM SPA	1	0,1%
B.C.C. DEL GARDA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BNP PARIBAS INVESTMENT PARTNERS SGR S.P.A.	1	0,1%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	1	0,1%
CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA	1	0,1%
CASSA SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA	1	0,1%
CONSULTINVEST INVESTIMENTI SIM SPA	1	0,1%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1	0,1%
CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE E IMOLESE	1	0,1%
DEA CAPITAL REAL ESTATE SGR S.P.A.	1	0,1%
DIRECTA SIM SPA	1	0,1%
IG MARKETS LIMITED	1	0,1%
INDACO VENTURE PARTNERS SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	1	0,1%
INVEST BANCA SPA	1	0,1%
PRELIOS SGR SPA	1	0,1%
SAGITTA SGR SPA	1	0,1%
SAXO BANK A/S	1	0,1%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
SOFIA SGR SPA	1	0,1%

## Ricorsi decisi per intermediario e incidenza dei ricorsi accolti (Unità e valori percentuali)

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCA POPOLARE DI BARI SPA	252	239	13	94,8%
INTESA SANPAOLO SPA	218	151	67	69,3%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	128	89	39	69,5%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	49	34	15	69,4%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	40	2	38	5,0%
UNICREDIT SPA	39	17	22	43,6%
POSTE ITALIANE SPA	28	14	14	50,0%
BANCO BPM SPA	24	6	18	25,0%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	22	8	14	36,4%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	21	12	9	57,1%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	18	17	1	94,4%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	13	6	7	46,2%
IW BANK SPA	13	3	10	23,1%
BPER BANCA SPA	11	4	7	36,4%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	11	10	1	90,9%
DEUTSCHE BANK SPA	11	5	6	45,5%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	10	1	9	10,0%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	10	10	-	100,0%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	9	9	-	100,0%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	7	5	2	71,4%
BANCA SELLA - SPA	7	2	5	28,6%
CHEBANCA! SPA	7	2	5	28,6%
CREDITO EMILIANO SPA	7	1	6	14,3%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	7	1	6	14,3%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	6	4	2	66,7%
BANCA DI CIVIDALE SCPA	6	6	-	100,0%
CREDITO VALTELLINESE SPA	6	3	3	50,0%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA	5	2	3	40,0%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
WIDIBA				
SOFIA SGR SPA	5	-	5	0,0%
BANCA GENERALI SPA	4	3	1	75,0%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	4	2	2	50,0%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	3	-	3	0,0%
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	3	3	-	100,0%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	3	1	2	33,3%
STUDIO GAFFINO SIM SPA	3	-	3	0,0%
UBS EUROPE SE - SUCCURSALE ITALIA	3	1	2	33,3%
AFX CAPITAL MARKETS LTD	2	-	2	0,0%
BANCA CESARE PONTI S.P.A.	2	-	2	0,0%
BANCA DEL FUCINO S.P.A.	2	2	-	100,0%
BANCA MEDIOLANUM SPA	2	1	1	50,0%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	2	-	100,0%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	2	-	2	0,0%
BANCO DI SARDEGNA SPA	2	-	2	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	2	2	-	100,0%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	2	1	1	50,0%
ACTIVTRADES PLC	1	-	1	0,0%
ALETTI & C. BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	1	1	-	100,0%
ALPENBANK AG	1	1	-	100,0%
BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SOC.COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI COLLI ALBANI - SOCIETA' COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI SCRL	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI NAPOLI - SOCIETA' COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PERGOLA SCRL	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETA' COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	1	1	-	100,0%
BANCA DI VERONA CREDITO COOPERATIVO CADIDAVID SCPA	1	-	1	0,0%
BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE DI CORTONA SOCIETA'	1	-	1	0,0%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
COOPERATIVA PER AZIONI				
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
CA INDOSUEZ WEALTH (ITALY) SPA	1	-	1	0,0%
CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SOCIETA' PER AZIONI	1	1	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	1	1	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DI CENTO SPA	1	1	-	100,0%
CASSA LOMBARDA SPA	1	1	-	100,0%
CASSA RURALE DI TRENTO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO	1	1	-	100,0%
CMC MARKETS UK PLC	1	1	-	100,0%
GIOTTO SIM S.P.A.	1	-	1	0,0%
ING BANK N.V.	1	1	-	100,0%
PICTET & CIE (EUROPE) SA	1	-	1	0,0%
SAN FELICE 1893 BANCA POPOLARE - SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
SATOR IMMOBILIARE SGR SPA	1	-	1	0,0%
SAXO BANK A/S	1	-	1	0,0%
SYMPHONIA SGR SPA	1	1	-	100,0%

## Ricorsi per valore della richiesta

*(Unità e valori percentuali sui 1.534 ricorsi procedibili)*

Valore della richiesta in euro	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
da 0 a 5.000 euro	184	12,0%
da 5.001 a 10.000	196	12,8%
da 10.001 a 30.000	414	27,0%
da 30.001 a 50.000	216	14,1%
da 50.001 a 100.000	229	14,9%
Richieste maggiori di 100.000	286	18,6%
Senza indicazione di importo	9	0,6%

## Controvalore importi richiesti e riconosciuti dal Collegio

(Valori in euro sui 1.060 ricorsi decisi)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
<b>Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)</b>	<b>70.225.004</b>	<b>66.250</b>	<b>16,00</b>	<b>500.000</b>
✓ Solo per ricorsi accolti	42.764.416	61.531	20,00	500.000
<b>Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)</b>	<b>28.537.034</b>	<b>41.060</b>	<b>12,22</b>	<b>494.003</b>

## 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>222</b>	<b>12,5%</b>
✓ la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	212	12%
✓ il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	10	0,6%
<b>Dichiarazioni di Irricevibilità:</b>	<b>16</b>	<b>0,9%</b>
✓ non è stato presentato reclamo all'intermediario	9	0,5%
✓ è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	4	0,2%
✓ sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	3	0,2%



## 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

1. Al procedimento di mediazione si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle parti.

2. Il regolamento deve in ogni caso garantire la riservatezza del procedimento ai sensi dell'articolo 9, nonché modalità di nomina del mediatore che ne assicurano l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.

3. Gli atti del procedimento di mediazione non sono soggetti a formalità.

4. La mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche previste dal regolamento dell'organismo.

#### Art. 4

##### Accesso alla mediazione

*((1. La domanda di mediazione relativa alle controversie di cui all'articolo 2 è presentata mediante deposito di un'istanza presso un organismo nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia. In caso di più domande relative alla stessa controversia, la mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente*

*competente presso il quale è stata presentata la prima domanda. Per determinare il tempo della domanda si ha riguardo alla data del deposito dell'istanza)).((4))*

2. L'istanza deve indicare l'organismo, le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa.

*((3. All'atto del conferimento dell'incarico, l'avvocato è tenuto a informare l'assistito della possibilità di avvalersi del procedimento di mediazione disciplinato dal presente decreto e delle agevolazioni fiscali di cui agli articoli 17 e 20. L'avvocato informa altresì l'assistito dei casi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'informazione deve essere fornita chiaramente e per iscritto. In caso di violazione degli obblighi di informazione, il contratto tra l'avvocato e l'assistito è annullabile. Il documento che contiene l'informazione è sottoscritto dall'assistito e deve essere allegato all'atto introduttivo dell'eventuale giudizio. Il giudice che verifica la mancata allegazione del documento, se non provvede ai sensi dell'articolo 5, comma 1-bis, informa la parte della facoltà di chiedere la mediazione)). ((4))*

-----

#### 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 "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: a) dell'art. 4, comma 3, del decreto legislativo n. 28 del 2010, limitatamente al secondo periodo («L'avvocato informa altresì l'assistito dei casi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale») e al sesto periodo, limitatamente alla frase «se non provvede ai sensi dell'articolo 5, comma 1»".

-----

#### 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."

#### 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:

a) nei procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione, fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione;

b) nei procedimenti per convalida di licenza o sfratto, fino al mutamento del rito di cui all'articolo 667 del codice di procedura civile;

c) 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

1. Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a *((tre))* mesi. *((4))*

*((2. Il termine di cui al comma 1 decorre dalla data di deposito della domanda di mediazione, ovvero dalla scadenza di quello fissato dal giudice per il deposito della stessa e, anche nei casi in cui il giudice dispone il rinvio della causa ai sensi del sesto o del settimo periodo del comma 1-bis dell’articolo 5 ovvero ai sensi del comma 2 dell’articolo 5, non è soggetto a sospensione feriale)).((4))*

-----

#### 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 “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: [...] e) dell’art. 6, comma 2, del detto decreto

legislativo, limitatamente alla frase «e, anche nei casi in cui il giudice dispone il rinvio della causa ai sensi del quarto o del quinto periodo del comma 1 dell'articolo cinque,»”.

-----

#### 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.”

#### Art. 7

##### Effetti sulla ragionevole durata del processo

*((1. Il periodo di cui all'articolo 6 e il periodo del rinvio disposto dal giudice ai sensi dell'articolo 5, commi 1-bis e 2, non si computano ai fini di cui all'articolo 2 della legge 24 marzo 2001, n. 89)).((4))*

-----

#### 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 “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: [...] f) dell'art. 7 del detto decreto legislativo, limitatamente alla frase «e il periodo del rinvio disposto dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1»; g) dello stesso articolo 7 nella parte in cui usa il verbo «computano» anziché «computa»”.

-----

#### 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.”

#### Art. 8

##### Procedimento

1. All'atto della presentazione della domanda di mediazione, il responsabile dell'organismo designa un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti *((non oltre trenta))* giorni dal deposito della domanda. La domanda e la data del primo incontro sono comunicate all'altra parte con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, anche a cura della parte istante. *((Al primo incontro e agli incontri successivi, fino al termine della procedura, le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato. Durante il primo incontro il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione. Il mediatore, sempre nello stesso primo incontro, invita poi le parti e i loro avvocati a esprimersi sulla*

*possibilità di iniziare la procedura di mediazione e, nel caso positivo, procede con lo svolgimento)). Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, l'organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari. ((4))*

2. Il procedimento si svolge senza formalità presso la sede dell'organismo di mediazione o nel luogo indicato dal regolamento di procedura dell'organismo.

3. Il mediatore si adopera affinché le parti raggiungano un accordo amichevole di definizione della controversia.

4. Quando non può procedere ai sensi del comma 1, ultimo periodo, il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali. Il regolamento di procedura dell'organismo deve prevedere le modalità di calcolo e liquidazione dei compensi spettanti agli esperti.

*((4-bis. Dalla mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione, il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell'articolo 116, secondo comma, del codice di procedura civile. Il giudice condanna la parte costituita che, nei casi previsti dall'articolo 5, non ha partecipato al procedimento senza giustificato motivo, al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di una somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto per il giudizio.))((4))*

5. Dalla mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell'articolo 116, secondo comma, del codice di procedura civile. Il giudice condanna la parte costituita che, nei casi previsti dall'articolo 5, non ha partecipato al procedimento senza giustificato motivo, al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di una somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto per il giudizio. (3)

-----

#### 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 "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: [...] h) dell'art. 8, comma 5, del detto decreto legislativo".

-----

#### 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."

Art. 9  
Dovere di riservatezza

1. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo.
2. Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

Art. 10  
Inutilizzabilità e segreto professionale

1. Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni. Sul contenuto delle stesse dichiarazioni e informazioni non è ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisorio.
2. Il mediatore non può essere tenuto a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di mediazione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità. Al mediatore si applicano le disposizioni dell'articolo 200 del codice di procedura penale e si estendono le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni dell'articolo 103 del codice di procedura penale in quanto applicabili.

Art. 11  
Conciliazione

*((1. Se è raggiunto un accordo amichevole, il mediatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo. Quando l'accordo non è raggiunto, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione. In ogni caso, il mediatore formula una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta in qualunque momento del procedimento. Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'articolo 13)). ((4))*

2. La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto. Le parti fanno pervenire al mediatore, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.
3. Se è raggiunto l'accordo amichevole di cui al comma 1 ovvero se tutte le parti aderiscono alla proposta del mediatore, si forma processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'articolo 2643 del codice civile, per procedere alla

trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato. L'accordo raggiunto, anche a seguito della proposta, può prevedere il pagamento di una somma di denaro per ogni violazione o inosservanza degli obblighi stabiliti ovvero per il ritardo nel loro adempimento.

4. Se la conciliazione non riesce, il mediatore forma processo verbale con l'indicazione della proposta; il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Nello stesso verbale, il mediatore dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.

5. Il processo verbale è depositato presso la segreteria dell'organismo e di esso è rilasciata copia alle parti che lo richiedono.

-----

#### 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 "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: [...] i) dell'art. 11, comma 1, del detto decreto legislativo, limitatamente al periodo «Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'art. 13»".

-----

#### 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."

### Art. 12

#### Efficacia esecutiva ed esecuzione

1. Ove tutte le parti aderenti alla mediazione siano assistite da un avvocato, l'accordo che sia stato sottoscritto dalle parti e dagli stessi avvocati costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, nonché per l'iscrizione di ipoteca giudiziale. Gli avvocati attestano e certificano la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico. *((L'accordo di cui al periodo precedente deve essere integralmente trascritto nel precepto ai sensi dell'articolo 480, secondo comma, del codice di procedura civile))*. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale è omologato, su istanza di parte, con decreto del presidente del tribunale, previo accertamento della regolarità formale e del rispetto delle norme imperative e dell'ordine pubblico. Nelle controversie transfrontaliere di cui all'articolo 2 della direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, il verbale è omologato dal presidente del tribunale nel cui circondario l'accordo deve avere esecuzione. (4)

2. Il verbale di cui al comma 1 costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

-----

#### 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."

#### Art. 13

*(( Spese processuali). ))*

*(( 1. Quando il provvedimento che definisce il giudizio corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice esclude la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che ha rifiutato la proposta, riferibili al periodo successivo alla formulazione della stessa, e la condanna al rimborso delle spese sostenute dalla parte soccombente relative allo stesso periodo, nonché al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di un'ulteriore somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto. Resta ferma l'applicabilità degli articoli 92 e 96 del codice di procedura civile. Le disposizioni di cui al presente comma si applicano altresì alle spese per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'esperto di cui all'articolo 8, comma 4.*

*2. Quando il provvedimento che definisce il giudizio non corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice, se ricorrono gravi ed eccezionali ragioni, può nondimeno escludere la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'esperto di cui all'articolo 8, comma 4. Il giudice deve indicare esplicitamente, nella motivazione, le ragioni del provvedimento sulle spese di cui al periodo precedente.*

*3. Salvo diverso accordo, le disposizioni dei commi 1 e 2 non si applicano ai procedimenti davanti agli arbitri).*

*((4))*

-----

#### 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 "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: [...] l) dell'intero art. 13 del detto decreto legislativo, escluso il periodo «resta ferma l'applicabilità degli articoli 92 e 96 del codice di procedura civile»".

-----

## 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."

### Art. 14 Obblighi del mediatore

1. Al mediatore e ai suoi ausiliari è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, fatta eccezione per quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; è fatto loro divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

2. Al mediatore è fatto, altresì, obbligo di:

a) sottoscrivere, per ciascun affare per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità secondo le formule previste dal regolamento di procedura applicabile, nonché gli ulteriori impegni eventualmente previsti dal medesimo regolamento;

b) informare immediatamente l'organismo e le parti delle ragioni di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento della mediazione;

c) formulare le proposte di conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative;

d) corrispondere immediatamente a ogni richiesta organizzativa del responsabile dell'organismo.

3. Su istanza di parte, il responsabile dell'organismo provvede alla eventuale sostituzione del mediatore. Il regolamento individua la diversa competenza a decidere sull'istanza, quando la mediazione è svolta dal responsabile dell'organismo.

### Art. 15 Mediazione nell'azione di classe

1. Quando è esercitata l'azione di classe prevista dall'articolo 140-bis del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, la conciliazione, intervenuta dopo la scadenza del termine per l'adesione, ha effetto anche nei confronti degli aderenti che vi abbiano espressamente consentito.

## Capo III ORGANISMI DI MEDIAZIONE

### Art. 16 Organismi di mediazione e registro. Elenco dei formatori

1. Gli enti pubblici o privati, che diano garanzie di serietà ed efficienza, sono abilitati a costituire organismi deputati, su istanza della parte interessata, a gestire il procedimento di mediazione nelle materie di cui all'articolo 2 del presente decreto. Gli organismi devono essere iscritti nel registro.

2. La formazione del registro e la sua revisione, l'iscrizione, la sospensione e la cancellazione degli iscritti, l'istituzione di separate sezioni del registro per la trattazione degli affari che richiedono specifiche competenze anche in materia di consumo e internazionali, nonché la determinazione delle indennità spettanti agli organismi sono disciplinati con appositi decreti del Ministro della giustizia, di concerto, relativamente alla materia del consumo, con il Ministro dello sviluppo economico. Fino all'adozione di tali decreti si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni dei decreti del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222 e 23 luglio 2004, n. 223. A tali disposizioni si conformano, sino alla medesima data, gli organismi di composizione extragiudiziale previsti dall'articolo 141 del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni.

3. L'organismo, unitamente alla domanda di iscrizione nel registro, deposita presso il Ministero della giustizia il proprio regolamento di procedura e il codice etico, comunicando ogni successiva variazione. Nel regolamento devono essere previste, fermo quanto stabilito dal presente decreto, le procedure telematiche eventualmente utilizzate dall'organismo, in modo da garantire la sicurezza delle comunicazioni e il rispetto della riservatezza dei dati. Al regolamento devono essere allegate le tabelle delle indennità spettanti agli organismi costituiti da enti privati, proposte per l'approvazione a norma dell'articolo 17. Ai fini dell'iscrizione nel registro il Ministero della giustizia valuta l'idoneità del regolamento.

4. La vigilanza sul registro è esercitata dal Ministero della giustizia e, con riferimento alla sezione per la trattazione degli affari in materia di consumo di cui al comma 2, anche dal Ministero dello sviluppo economico.

*((4-bis. Gli avvocati iscritti all'albo sono di diritto mediatori. Gli avvocati iscritti ad organismi di mediazione devono essere adeguatamente formati in materia di mediazione e mantenere la propria preparazione con percorsi di aggiornamento teorico-pratici a ciò finalizzati, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 55-bis del codice deontologico forense. Dall'attuazione della presente disposizione non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.)) ((4))*

5. Presso il Ministero della giustizia è istituito, con decreto ministeriale, l'elenco dei formatori per la mediazione. Il decreto stabilisce i criteri per l'iscrizione, la sospensione e la cancellazione degli iscritti, nonché per lo svolgimento dell'attività di formazione, in modo da garantire elevati livelli di formazione dei mediatori. Con lo stesso decreto, è stabilita la data a decorrere dalla quale la partecipazione all'attività di formazione di cui al presente comma costituisce per il mediatore requisito di qualificazione professionale.

6. L'istituzione e la tenuta del registro e dell'elenco dei formatori avvengono nell'ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali già esistenti, e disponibili a legislazione vigente, presso il Ministero della giustizia e il Ministero dello sviluppo economico, per la parte di rispettiva competenza, e, comunque, senza nuovi o maggiori oneri per il bilancio dello Stato.

-----

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."

Art. 17

Risorse, regime tributario e indennità

1. In attuazione dell'articolo 60, comma 3, lettera o), della legge 18 giugno 2009, n. 69, le agevolazioni fiscali previste dal presente articolo, commi 2 e 3, e dall'articolo 20, rientrano tra le finalità del Ministero della giustizia finanziabili con la parte delle risorse affluite al «Fondo Unico Giustizia» attribuite al predetto Ministero, ai sensi del comma 7 dell'articolo 2, lettera b), del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, e dei commi 3 e 4 dell'articolo 7 del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 30 luglio 2009, n. 127.

2. Tutti gli atti, documenti e provvedimenti relativi al procedimento di mediazione sono esenti dall'imposta di bollo e da ogni spesa, tassa o diritto di qualsiasi specie e natura.

3. Il verbale di accordo è esente dall'imposta di registro entro il limite di valore di 50.000 euro, altrimenti l'imposta è dovuta per la parte eccedente.

*((4. Fermo restando quanto previsto dai commi 5-bis e 5-ter del presente articolo, con il decreto di cui all'articolo 16, comma 2, sono determinati:*

*a) l'ammontare minimo e massimo delle indennità spettanti agli organismi pubblici, il criterio di calcolo e le modalità di ripartizione tra le parti;*

*b) i criteri per l'approvazione delle tabelle delle indennità proposte dagli organismi costituiti da enti privati;*

*c) le maggiorazioni massime delle indennità dovute, non superiori al 25 per cento, nell'ipotesi di successo della mediazione;*

*d) le riduzioni minime delle indennità dovute nelle ipotesi in cui la mediazione è condizione di procedibilità ai sensi dell'articolo 5, comma 1-bis, ovvero è disposta dal giudice ai sensi dell'articolo 5, comma 2)). ((4))*

5. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5, comma 1, all'organismo non è dovuta alcuna indennità dalla parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'articolo 76 (L) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 30 maggio 2002, n. 115. A tale fine la parte è tenuta a depositare presso l'organismo apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore, nonché a produrre, a

pena di inammissibilità, se l'organismo lo richiede, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato. (3)

*((5-bis. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5, comma 1-bis, ovvero è disposta dal giudice ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del presente decreto, all'organismo non è dovuta alcuna indennità dalla parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'articolo 76 (L) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 2002, n. 115, e successive modificazioni. A tale fine la parte è tenuta a depositare presso l'organismo apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore, nonché a produrre, a pena di inammissibilità, se l'organismo lo richiede, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato)).((4))*

*((5-ter. Nel caso di mancato accordo all'esito del primo incontro, nessun compenso è dovuto per l'organismo di mediazione)).((4))*

6. Il Ministero della giustizia provvede, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, al monitoraggio delle mediazioni concernenti i soggetti esonerati dal pagamento dell'indennità di mediazione. Dei risultati di tale monitoraggio si tiene conto per la determinazione, con il decreto di cui all'articolo 16, comma 2, delle indennità spettanti agli organismi pubblici, in modo da coprire anche il costo dell'attività prestata a favore dei soggetti aventi diritto all'esonero.

7. L'ammontare dell'indennità può essere rideterminato ogni tre anni in relazione alla variazione, accertata dall'Istituto Nazionale di Statistica, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, verificatasi nel triennio precedente.

8. Alla copertura degli oneri derivanti dalle disposizioni dei commi 2 e 3, valutati in 5,9 milioni di euro per l'anno 2010 e 7,018 milioni di euro a decorrere dall'anno 2011, si provvede mediante corrispondente riduzione della quota delle risorse del «Fondo unico giustizia» di cui all'articolo 2, comma 7, lettera b) del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, che, a tale fine, resta acquisita all'entrata del bilancio dello Stato.

9. Il Ministro dell'economia e delle finanze provvede al monitoraggio degli oneri di cui ai commi 2 e 3 ed in caso si verificano scostamenti rispetto alle previsioni di cui al comma 8, resta acquisito all'entrata l'ulteriore importo necessario a garantire la copertura finanziaria del maggiore onere a valere sulla stessa quota del Fondo unico giustizia di cui al comma 8.

-----

#### 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 "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: [...] m) dell'art. 17, comma 4, lettera d), del detto decreto legislativo; n) dell'art. 17, comma 5, del detto decreto legislativo”.

-----

#### 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.”

#### Art. 18

##### Organismi presso i tribunali

1. I consigli degli ordini degli avvocati possono istituire organismi presso ciascun tribunale, avvalendosi di proprio personale e utilizzando i locali loro messi a disposizione dal presidente del tribunale. Gli organismi presso i tribunali sono iscritti al registro a semplice domanda, nel rispetto dei criteri stabiliti dai decreti di cui all'articolo 16.

#### Art. 19

##### Organismi presso i consigli degli ordini professionali e presso le camere di commercio

1. I consigli degli ordini professionali possono istituire, per le materie riservate alla loro competenza, previa autorizzazione del Ministero della giustizia, organismi speciali, avvalendosi di proprio personale e utilizzando locali nella propria disponibilità.

2. Gli organismi di cui al comma 1 e gli organismi istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, dalle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura sono iscritti al registro a semplice domanda, nel rispetto dei criteri stabiliti dai decreti di cui all'articolo 16.

#### Capo IV

#### DISPOSIZIONI IN MATERIA FISCALE E INFORMATIVA

#### Art. 20

##### Credito d'imposta

1. Alle parti che corrispondono l'indennità ai soggetti abilitati a svolgere il procedimento di mediazione presso gli organismi è riconosciuto, in caso di successo della mediazione, un credito d'imposta commisurato all'indennità stessa, fino a concorrenza di euro cinquecento, determinato secondo quanto disposto dai commi 2 e 3. In caso di insuccesso della mediazione, il credito d'imposta è ridotto della metà.

2. A decorrere dall'anno 2011, con decreto del Ministro della giustizia, entro il 30 aprile di ciascun anno, è determinato l'ammontare delle risorse a valere sulla quota del «Fondo unico giustizia» di cui all'articolo 2, comma 7, lettera b), del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, destinato alla

copertura delle minori entrate derivanti dalla concessione del credito d'imposta di cui al comma 1 relativo alle mediazioni concluse nell'anno precedente. Con il medesimo decreto è individuato il credito d'imposta effettivamente spettante in relazione all'importo di ciascuna mediazione in misura proporzionale alle risorse stanziare e, comunque, nei limiti dell'importo indicato al comma 1.

3. Il Ministero della giustizia comunica all'interessato l'importo del credito d'imposta spettante entro 30 giorni dal termine indicato al comma 2 per la sua determinazione e trasmette, in via telematica, all'Agenzia delle entrate l'elenco dei beneficiari e i relativi importi a ciascuno comunicati.

4. Il credito d'imposta deve essere indicato, a pena di decadenza, nella dichiarazione dei redditi ed è utilizzabile a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di cui al comma 3, in compensazione ai sensi dell'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, nonché, da parte delle persone fisiche non titolari di redditi d'impresa o di lavoro autonomo, in diminuzione delle imposte sui redditi. Il credito d'imposta non dà luogo a rimborso e non concorre alla formazione del reddito ai fini delle imposte sui redditi, né del valore della produzione netta ai fini dell'imposta regionale sulle attività produttive e non rileva ai fini del rapporto di cui agli articoli 61 e 109, comma 5, del testo unico delle imposte sui redditi, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917.

5. Ai fini della copertura finanziaria delle minori entrate derivanti dal presente articolo il Ministero della giustizia provvede annualmente al versamento dell'importo corrispondente all'ammontare delle risorse destinate ai crediti d'imposta sulla contabilità speciale n. 1778 «Agenzia delle entrate - Fondi di bilancio».

#### Art. 21 Informazioni al pubblico

1. Il Ministero della giustizia cura, attraverso il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con i fondi previsti dalla legge 7 giugno 2000, n. 150, la divulgazione al pubblico attraverso apposite campagne pubblicitarie, in particolare via internet, di informazioni sul procedimento di mediazione e sugli organismi abilitati a svolgerlo.

#### Capo V

#### ABROGAZIONI, COORDINAMENTI E DISPOSIZIONI TRANSITORIE

#### Art. 22

Obblighi di segnalazione per la prevenzione del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo

1. All'articolo 10, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, dopo il numero 5) è aggiunto il seguente: «5-bis) mediazione, ai sensi dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69;».

Art. 23  
Abrogazioni

1. Sono abrogati gli articoli da 38 a 40 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5, e i rinvii operati dalla legge a tali articoli si intendono riferiti alle corrispondenti disposizioni del presente decreto.

2. Restano ferme le disposizioni che prevedono i procedimenti obbligatori di conciliazione e mediazione, comunque denominati, nonché le disposizioni concernenti i procedimenti di conciliazione relativi alle controversie di cui all'articolo 409 del codice di procedura civile. I procedimenti di cui al periodo precedente sono esperiti in luogo di quelli previsti dal presente decreto.

Art. 24  
Disposizioni transitorie e finali

1. Le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 1, acquistano efficacia decorsi dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto e si applicano ai processi successivamente iniziati. (1) *((3))*

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 4 marzo 2010

NAPOLITANO

Berlusconi, Presidente del Consiglio dei Ministri  
Alfano, Ministro della giustizia  
Visto, il Guardasigilli: Alfano

-----

AGGIORNAMENTO (1)

Il D.L. 29 dicembre 2010, n. 225, convertito con modificazioni dalla L. 26 febbraio 2011, n. 10, ha disposto (con l'art. 2, comma 16-decies) che il termine di cui al presente articolo, comma 1, è prorogato di dodici mesi, limitatamente alle controversie in materia di condominio e di risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti.

-----

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 "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: [...] o), dell'art. 24 del detto decreto legislativo”.

## 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-nonies, 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

---

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

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;

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

## LEGGE 21 settembre 2018, n. 108

CONVERSIONE IN LEGGE, CON MODIFICAZIONI, DEL DECRETO-LEGGE 25 LUGLIO 2018, N. 91, RECANTE PROROGA DI TERMINI PREVISTI DA DISPOSIZIONI LEGISLATIVE.

La Camera dei deputati ed il Senato della Repubblica hanno approvato;

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Promulga la seguente legge:

### Art. 1

1. Il decreto-legge 25 luglio 2018, n. 91, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative, è convertito in legge con le modificazioni riportate in allegato alla presente legge.

2. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

La presente legge, munita del sigillo dello Stato, sarà inserita nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge dello Stato.

Data a Roma, addì 21 settembre 2018

MATTARELLA

Conte, Presidente del Consiglio dei ministri

Visto, il Guardasigilli: Bonafede

Allegato

Modificazioni apportate in sede di conversione al decreto-legge 25 luglio 2018, n. 91

*(omissis)*

All'articolo 11, dopo il comma 1 è inserito il seguente:

«l-bis. All'articolo 1 della legge 27 dicembre 2017, n. 205, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 1106<sup>2</sup>, dopo le parole: “con sentenza del giudice” sono inserite le seguenti: “, con pronuncia dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)”;

---

<sup>2</sup> L'art. 1, comma 1106, legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”, prevede che: “*Nello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze è istituito un Fondo di ristoro finanziario con una dotazione finanziaria di 25 milioni di euro per ciascuno degli anni 2018, 2019, 2020 e 2021 per l'erogazione di misure di ristoro in favore di risparmiatori che hanno subito un danno ingiusto, riconosciuto con sentenza del giudice, con pronuncia dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) o con pronuncia degli arbitri presso la camera arbitrale per i contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture di cui all'articolo 210 del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, in ragione della violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza previsti dal testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento relativi alla sottoscrizione e*

b) al comma 1107:

1) *(omissis)*;

2) sono aggiunti, in fine, i seguenti periodi: «Nelle more dell'adozione del decreto di cui al presente comma, i risparmiatori di cui al comma 1106 già destinatari di pronuncia favorevole adottata dall'ACF nonché i risparmiatori di cui al medesimo comma 1106, i cui ricorsi, già presentati, saranno decisi con pronuncia favorevole entro il 30 novembre 2018 dall'ACF, possono avanzare istanza alla CONSOB, secondo modalità dalla stessa stabilite entro quindici giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione e pubblicate nel sito internet istituzionale della medesima Autorità, al fine di ottenere tempestivamente l'erogazione, nella misura del 30 per cento e con il limite massimo di 100.000 euro, dell'importo liquidato. A tale fine il fondo di cui all'articolo 32-ter.1 del testo unico di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, la cui finalità, nel limite di 25 milioni di euro, è estesa anche alle esigenze di cui al presente comma, è integrato dell'importo di 25 milioni di euro per l'anno 2018. Al relativo onere si provvede mediante corrispondente riduzione dell'autorizzazione di spesa di cui al comma 1106 del presente articolo».

*(omissis)*

---

*al collocamento di strumenti finanziari emessi da banche aventi sede legale in Italia sottoposte ad azione di risoluzione ai sensi del decreto legislativo 16 novembre 2015, n. 180, o comunque poste in liquidazione coatta amministrativa, dopo il 16 novembre 2015 e prima della data di entrata in vigore della presente legge. Il Fondo opera entro i limiti della dotazione finanziaria e fino al suo esaurimento secondo il criterio cronologico della presentazione dell'istanza corredata di idonea documentazione. Il Ministro dell'economia e delle finanze presenta una relazione alle Camere sullo stato di attuazione del presente comma».*

# 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. E' istituito presso la Consob l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).
2. E' 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>3</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*

**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)**

**CAPO I**  
**DISPOSIZIONI GENERALI**

*Articolo 1*  
*(Fonti normative)*

1. Il presente regolamento è adottato ai sensi dell'articolo 2, comma 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni.

*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;

---

<sup>3</sup> Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19.5.2016.

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);

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;

h) “intermediari”:

- i soggetti abilitati di cui all’articolo 1, comma 1, lettera n), 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 start-up innovative e PMI innovative di cui all’articolo 50-*quinquies* del TUF;
- 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;

l) “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;

m) “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 "SECS-P".

### *Articolo 3* *(Adesione degli intermediari all’Arbitro)*

1. 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 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).
3. 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.
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, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013.
2. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.
3. 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.
4. 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.

**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.
3. 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. I componenti del collegio sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob, sentiti gli interessati.

**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.

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 disposte dall'autorità giudiziaria ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159;

c) 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;

d) 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.

4. La originaria inesistenza o la sopravvenuta perdita dei requisiti indicati nel presente articolo importa la decadenza dalla carica. La decadenza è pronunciata 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.

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.

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.

#### *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;

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.

#### *Art. 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.

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.

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;

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.

3. 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 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).

2. La segreteria tecnica, entro sette giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario.

3. 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.

4. 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

---

\* "Per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) gli intermediari che si avvalgono di una associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, a trasmettere le proprie deduzioni e la relativa documentazione all'associazione che, entro 15 giorni dalla ricezione, le inoltra all'ACF con le modalità rese note sul sito web,

rese note sul sito web dell'Arbitro, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

5. Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dal ricevimento delle medesime.

6. L'intermediario, nei quindici giorni successivi, può replicare alle deduzioni integrative del ricorrente.

7. 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.

8. Il collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi entro un termine perentorio non inferiore a sette giorni.

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.

#### *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.

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.

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:

---

*ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del predetto regolamento*” (Art. 2, co. 2, delibera n. 19783 del 23 novembre 2016).

- 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.
4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate dal Presidente.

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

1. Il collegio pronuncia la decisione nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'articolo 11, comma 7.
2. Il termine può essere prorogato dal collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a novanta giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate.
3. 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. I commi che precedono si applicano anche agli atti con cui il Presidente dichiara l'interruzione e l'estinzione del procedimento.
5. 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.

*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, delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob, dei codici di condotta delle associazioni di categoria ai quali l'intermediario aderisce.
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.

*Articolo 16*  
*(Esecuzione della decisione)*

1. L'intermediario comunica all'Arbitro gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, entro il termine previsto all'articolo 15, comma 3.

2. 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.

3. 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.

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.

#### *Articolo 17* *(Correzione della decisione)*

1. Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione, può chiederne la correzione per errori materiali. Dell'istanza di correzione viene data comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica.

2. La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento dell'intermediario.

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.

#### *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 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, nei limiti di capienza del medesimo. Nel caso di temporanea incapienza del predetto fondo, la Consob provvede alla copertura delle spese di cui al comma 1 con le risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni.

2. Le spese indicate al comma 1 ammontano a:

a) euro cinquanta per le controversie in cui l'importo richiesto non superi euro cinquantamila;

b) euro cento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;

c) euro duecento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro centomila.

3. Ove il collegio accolga in tutto o in parte il ricorso, l'intermediario è tenuto a versare 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.

#### CAPO IV DISPOSIZIONI FINALI

##### *Articolo 19 (Disposizioni finali)*

1. Tutti i termini previsti dal presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

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 successive delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro.

## 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*";

### D E L I B E R A:

#### 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 irrispettose 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. 19729

ISTITUZIONE DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA TECNICA DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

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

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

VISTO il Regolamento del personale della CONSOB, adottato dalla Commissione con delibera n. 13859 del 4 dicembre 2002 resa esecutiva con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 2002, e successive modifiche;

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento della CONSOB, adottato dalla Consob con deliberazione n. 8674 del 17 novembre 1994 resa esecutiva con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 25 novembre 1994, e successive modifiche;

VISTO il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, di "*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, ("Codice del consumo") ed, in particolare, il titolo II-bis, disciplinante la "*Risoluzione extragiudiziale delle controversie*", introdotto dall'articolo 1 del sopra richiamato decreto legislativo n. 130 del 2015;

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, 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*";

VISTA la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, di "*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*";

VISTO il Manuale della Struttura, approvato con delibera n. 18339 del 5 ottobre 2012 e successive modifiche;

RITENUTO di procedere all'istituzione dell'Ufficio di Segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, previsto dall'art. 9 del predetto Regolamento di attuazione

dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, introdotti dal citato decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;

ESPLETATI gli adempimenti informativi nei confronti delle Organizzazioni Sindacali ai sensi dell'art. 1 delle Relazioni Sindacali e valutate le relative risultanze;

CONSIDERATO che, a norma dell'art. 26 del citato Regolamento di organizzazione e funzionamento, la Commissione, deliberando su proposta del Presidente, stabilisce il numero delle Divisioni e degli Uffici e ripartisce i compiti tra questi, secondo rigorosi criteri di economicità ed efficacia;

#### D E L I B E R A:

##### Art. 1

È istituito l'Ufficio di Segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, quale ufficio non coordinato nell'ambito di Divisioni.

##### Art. 2

Sono approvate le conseguenti modifiche al Manuale della Struttura - recante i compiti e le attività che l'Ufficio di Segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie è chiamato a svolgere nonché le principali interazioni con le restanti Unità Organizzative - nel testo allegato alla presente delibera.

##### Art. 3

La presente delibera entra in vigore a decorrere dal 15 ottobre 2016 e sarà pubblicata nel Bollettino della Consob.

21 settembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Giuseppe Vegas*

## Delibera n. 19782

NOMINA DEI COMPONENTI EFFETTIVI E SUPPLEMENTI DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

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, 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)*";

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;

VISTI, in particolare, gli artt. 5 e 6 del regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602, che definiscono la composizione del collegio dell'Arbitro, le modalità di designazione e di composizione dei componenti e i requisiti che gli stessi devono possedere, la durata dell'incarico e la sua rinnovabilità per una sola volta;

PRESO ATTO della nota del 22 luglio 2016, con la quale - su invito della Consob rivolto con lettera del 9 giugno 2016 - il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) ha designato: l'avv. Giorgio Afferni, quale membro effettivo del collegio, il prof. avv. Vincenzo Farina e l'avv. Donato Patera, quali membri supplenti;

PRESO ATTO della nota del 5 agosto 2016 e della nota integrativa del 14 novembre 2016, con le quali - su invito della Consob rivolto con lettera del 9 giugno 2016 - le associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative hanno congiuntamente designato: il prof. avv. Giuseppe Guizzi, quale membro effettivo del collegio, il prof. avv. Raffaele Lener e il prof. avv. Francesco De Santis, quali membri supplenti;

VALUTATE le manifestazioni di interesse pervenute a seguito della pubblicazione dell'avviso di selezione di tre componenti effettivi e di sei membri supplenti del collegio dell'Arbitro, di designazione Consob, pubblicato sul sito della Consob in data 9 giugno 2016;

VERIFICATA in capo ai soggetti di seguito indicati, anche sulla base delle dichiarazioni sostitutive ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 dagli stessi prodotte, la sussistenza dei requisiti prescritti dagli artt. 5 e 6 del citato regolamento;

D E L I B E R A:

A decorrere dal 12 dicembre 2016 sono nominati componenti effettivi del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- dott. Gianpaolo Eduardo BARBUZZI, presidente (su designazione della Consob);
- dott.ssa Daniela MORGANTE, membro effettivo (su designazione della Consob);
- prof.ssa Marilena RISPOLI FARINA, membro effettivo (su designazione della Consob);
- avv. Giorgio AFFERNI, membro effettivo (su designazione del CNCU);
- prof. avv. Giuseppe GUIZZI, membro effettivo (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari).

Sono nominati membri supplenti del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- prof. Antonio ALBANESE, membro supplente (su designazione della Consob);
- prof.ssa Maria Debora BRAGA, membro supplente (su designazione della Consob);
- prof. avv. Michele DE MARI, membro supplente (su designazione della Consob);
- prof. avv. Raffaele DI RAIMO, membro supplente (su designazione della Consob);
- prof. avv. Federico FERRO-LUZZI, membro supplente (su designazione della Consob);
- prof. avv. Luigi SALAMONE, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof. Vincenzo FARINA, membro supplente (su designazione del CNCU);
- avv. Donato PATERA, membro supplente (su designazione del CNCU);
- prof. avv. Francesco DE SANTIS, membro supplente (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari);
- prof. avv. Raffaele LENER, membro supplente (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari).

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

23 novembre 2016

IL PRESIDENTE  
Giuseppe Vegas

## Delibera n. 19783

AVVIO DELL'OPERATIVITÀ DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF) E ADOZIONE DI DISPOSIZIONI TRANSITORIE

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, 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)*";

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. 2, comma 1, della richiamata delibera n. 19602, a norma del quale "*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.*";

VISTA la propria delibera n. 19700 del 3 agosto 2016, di "*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*";

VISTA la propria delibera n. 19701 del 3 agosto 2016, di "*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*";

VISTA la delibera n. 19729 del 21 settembre 2016, con la quale è stato costituito l'Ufficio di Segreteria tecnica dell'ACF;

VISTA la delibera n. 19782 del 23 novembre 2016 con la quale sono stati nominati i componenti effettivi e supplenti del collegio dell'ACF;

RITENUTO di determinare la data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF);

RITENUTO, altresì, di adottare disposizioni transitorie volte, da un lato, ad assicurare un più agevole accesso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie da parte degli investitori e, dall'altro, di consentire agli intermediari di gestire al meglio gli adempimenti connessi all'adesione al nuovo Arbitro e all'inoltro delle deduzioni nell'ambito delle procedure di ricorso;

## DELIBERA:

### Art. 1

#### *(Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie)*

1. La data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) è il 9 gennaio 2017.

### Art. 2

#### *(Disposizioni transitorie)*

1. Per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), come determinata all'articolo 1, gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore possono presentare il ricorso all'Arbitro e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web dell'Arbitro.

2. Per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) gli intermediari che si avvalgono di una associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, a trasmettere le proprie deduzioni e la relativa documentazione all'associazione che, entro 15 giorni dalla ricezione, le inoltra all'ACF con le modalità rese note sul sito web, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del predetto regolamento.

3. Entro quattro mesi dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), gli intermediari provvedono a modificare la documentazione contrattuale al fine di adempiere agli obblighi informativi previsti dall'articolo 3, comma 4, lettera a), del regolamento adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

23 novembre 2016

IL PRESIDENTE  
Giuseppe Vegas

## Delibera n. 20590

NOMINA DI UN MEMBRO SUPPLENTE 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, in particolare, l'art. 32-ter – Risoluzione stragiudiziale delle controversie del richiamato decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;

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, 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)*";

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;

VISTI, in particolare, gli artt. 5 e 6 del Regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602, che definiscono la composizione del collegio dell'Arbitro, le modalità di designazione e di composizione dei componenti e i requisiti che gli stessi devono possedere, la durata dell'incarico e la sua rinnovabilità per una sola volta;

VISTA la nota del 17 maggio 2018 con la quale il Prof. Federico Ferro-Luzzi ha comunicato le proprie dimissioni da membro supplente del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF);

### D E L I B E R A:

A decorrere dal 1° ottobre 2018 è nominato membro supplente su designazione della Consob dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) il Prof. Avv. Gustavo Olivieri.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

26 settembre 2018

IL PRESIDENTE VICARIO  
*Anna Genovese*

## Delibera n. 20760

PROROGA DEL PERIODO DI CUI ALL'ART. 2, COMMA 2, DELLA DELIBERA N. 19783 DEL 26 NOVEMBRE 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 il decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129, recante *"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"*;

VISTO, in particolare, l'art. 10, comma 12, del richiamato decreto legislativo n. 129 del 2017 che, nell'abrogare il decreto legislativo n. 179 del 2007, ha stabilito che *"...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..."*;

VISTO il predetto art. 32-ter del decreto legislativo n. 58 del 1998, che al comma 2 attribuisce alla Consob il potere di determinare con proprio regolamento i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie;

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. 2, comma 1, della richiamata delibera n. 19602, a norma del quale *"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"*;

VISTA la propria delibera n. 19783 del 23 novembre 2016, di *"Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (Acf) e adozione di disposizioni transitorie"*;

VISTO, in particolare, l'art. 2, comma 2, della richiamata delibera n. 19783, a norma del quale *"Per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) gli intermediari che si avvalgono di una associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, a trasmettere le proprie deduzioni e la relativa documentazione all'associazione che, entro 15 giorni dalla ricezione, le*

*inoltra all'ACF con le modalità rese note sul sito web, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del predetto regolamento";*

VISTA la propria delibera n. 19654 del 5 luglio 2016, con la quale è stato adottato il "*Regolamento concernente i procedimenti per l'adozione di atti di regolazione generale ai sensi dell'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262 e successive modificazioni*";

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, del predetto Regolamento concernente i procedimenti per l'adozione di atti di regolazione generale, la revisione periodica dei regolamenti adottati dalla Consob è effettuata almeno ogni tre anni;

RITENUTO che, nelle more di una revisione delle previsioni di cui al regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602 del 2016, che tenga conto anche dell'esperienza applicativa finora maturata, è opportuno prorogare il periodo di cui all'art. 2, comma 2, della citata delibera n. 19783 del 23 novembre 2016, in vista dell'imminente scadenza dello stesso, al fine di consentire agli intermediari di continuare a gestire in maniera efficiente ed efficace gli adempimenti connessi ai procedimenti dinanzi all'ACF;

#### DELIBERA:

##### Art. 1

**(Proroga del periodo di cui all'art. 2, comma 2, della delibera n. 19783 del 23 novembre 2016)**

1. E' prorogato fino al 31 dicembre 2020 il periodo di cui all'articolo 2, comma 2, della delibera della Consob n. 19783 del 23 novembre 2016, ai sensi del quale gli intermediari che si avvalgono di una associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, a trasmettere le proprie deduzioni e la relativa documentazione all'associazione che, entro 15 giorni dalla ricezione, le inoltra all'ACF con le modalità rese note sul sito web, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del predetto regolamento.

2. La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito internet della Consob. Essa entra in vigore il giorno successivo alla data della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

20 dicembre 2018

IL PRESIDENTE f.f.  
*Giuseppe Maria Berruti*

## Delibera n. 21183

CONFERMA DEI MEMBRI EFFETTIVI E SUPPLEMENTI DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

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;

VISTA la propria delibera n. 19782 del 23 novembre 2016, con la quale sono stati nominati i membri effettivi e supplenti dell'ACF, a decorrere dal 12 dicembre 2016;

VISTI, in particolare, gli artt. 5 e 6 del regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602, ove sono definiti la composizione del collegio dell'Arbitro, le modalità di designazione e composizione dei relativi membri, nonché i requisiti che gli stessi devono possedere, la durata dell'incarico e la sua rinnovabilità per una sola volta e per un ulteriore triennio;

CONSIDERATO che il primo triennio di permanenza in carica dei membri effettivi e supplenti, nominati con la richiamata delibera n. 19782/2016, giungerà a scadenza il 12 dicembre 2019;

RITENUTO di procedere, avuto riguardo all'attività svolta, alla conferma per il secondo triennio - ai sensi dell'art. 5, comma 3, del Regolamento ACF - dell'incarico conferito ai membri effettivi e supplenti del Collegio dell'ACF di designazione Consob attualmente in carica;

PRESO ATTO della nota dell'11 settembre 2019, con la quale le associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative hanno congiuntamente confermato la designazione del Prof. Avv. Giuseppe Guizzi, quale membro effettivo, e del Prof. Avv. Raffaele Lener e del Prof. Avv. Francesco De Santis, quali membri supplenti;

PRESO ATTO, altresì, della nota del 14 ottobre 2019, con la quale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) ha confermato la designazione del Prof. Avv. Giorgio Afferni, quale membro effettivo, e del Prof. Avv. Vincenzo Farina e dell'Avv. Donato Patera, quali membri supplenti;

VERIFICATA in capo ai soggetti di seguito indicati, anche sulla base delle dichiarazioni sostitutive ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 dagli stessi prodotte, l'attuale permanenza dei requisiti prescritti dagli artt. 5 e 6 del citato regolamento;

#### D E L I B E R A:

A decorrere dal 12 dicembre 2019 e per un ulteriore triennio, sono confermati nell'incarico di membri del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- Prof.ssa Marilena RISPOLI FARINA, membro effettivo (su designazione della Consob);
- Cons. Avv. Daniela MORGANTE, membro effettivo (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Giorgio AFFERNI, membro effettivo (su designazione del CNCU);
- Prof. Avv. Giuseppe GUIZZI, membro effettivo (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari);
- Prof. Avv. Antonio ALBANESE, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof.ssa Maria Debora BRAGA, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Michele de MARI, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Raffaele DI RAIMO, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Luigi SALAMONE, membro supplente (su designazione della Consob);
- Prof. Avv. Vincenzo FARINA, membro supplente (su designazione del CNCU);
- Avv. Donato PATERA, membro supplente (su designazione del CNCU);
- Prof. Avv. Francesco DE SANTIS, membro supplente (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari);
- Prof. Avv. Raffaele LENER, membro supplente (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari).

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

11 dicembre 2019

IL PRESIDENTE  
*Paolo Savona*

## Delibera n. 21556

NOMINA DI UN MEMBRO SUPPLENTE 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, 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*";

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;

VISTA la propria delibera n. 19782 del 23 novembre 2016, con la quale sono stati nominati i membri effettivi e supplenti del collegio dell'ACF, a decorrere dal 12 dicembre 2019;

VISTI, in particolare, gli artt. 5 e 6 del regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602, ove sono definiti la composizione del collegio dell'Arbitro, le modalità di designazione e composizione dei relativi membri, nonché i requisiti che gli stessi devono possedere, la durata dell'incarico e la sua rinnovabilità per una sola volta e per un ulteriore triennio;

VISTA la propria delibera n. 21183 dell'11 dicembre 2019 con cui i membri effettivi e supplenti del collegio dell'ACF sono stati confermati nell'incarico per un ulteriore triennio, a decorrere dal 12 dicembre 2019;

VISTA la nota del 20 maggio 2020 con la quale il Prof. Avv. Raffaele Di Raimo ha comunicato le proprie dimissioni da membro supplente del collegio dell'ACF;

**D E L I B E R A:**

A decorrere dalla data della presente il Prof. Avv. Philipp Fabbio è nominato, su designazione della Consob, membro supplente del collegio dell'ACF.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

22 ottobre 2020

IL PRESIDENTE  
*Paolo Savona*

## Delibera n. 21666

PROROGA DEL PERIODO DI CUI ALL'ART. 2, COMMA 2, DELLA DELIBERA N. 19783 DEL 23 NOVEMBRE 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 il decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129 recante "*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*";

VISTO, in particolare, l'art. 10, comma 12, del richiamato decreto legislativo n. 129 del 2017 che, nell'abrogare il decreto legislativo 8 ottobre 2007 n. 179, ha stabilito, tra l'altro, che "*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*";

VISTO il predetto art. 32-ter del decreto legislativo n. 58 del 1998 che, al comma 2, attribuisce alla Consob il potere di determinare con proprio regolamento i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie;

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. 2, comma 1, della richiamata delibera n. 19602, a norma del quale "*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*";

VISTA la propria delibera n. 19783 del 23 novembre 2016 di "*Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione di disposizioni transitorie*";

VISTO, in particolare, l'art. 2, comma 2, della richiamata delibera n. 19783, a norma del quale, "*Per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) gli intermediari che si avvalgono di una associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, a trasmettere*

*le proprie deduzioni e la relativa documentazione all'associazione che, entro 15 giorni dalla ricezione, le inoltra all'ACF con le modalità rese note sul sito web, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del predetto regolamento";*

VISTA la propria delibera n. 20760 del 20 dicembre 2018 di "*Proroga del periodo di cui all'art. 2, comma 2, della delibera n.19783 del 23 novembre 2016*";

VISTO, in particolare, l'art. 1, comma 1, della richiamata delibera n. 20760, a norma del quale, "*È prorogato fino al 31 dicembre 2020 il periodo di cui all'articolo 2, comma 2, della delibera della Consob n. 19783 del 23 novembre 2016, ai sensi del quale gli intermediari che si avvalgono di una associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, a trasmettere le proprie deduzioni e la relativa documentazione all'associazione che, entro 15 giorni dalla ricezione, le inoltra all'ACF con le modalità rese note sul sito web, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del predetto regolamento*";

VISTA la propria delibera n. 19654 del 5 luglio 2016, con la quale è stato adottato il "*Regolamento concernente i procedimenti per l'adozione di atti di regolazione generale ai sensi dell'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262 e successive modificazioni*";

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, del predetto Regolamento concernente i procedimenti per l'adozione di atti di regolazione generale, la revisione periodica dei regolamenti adottati dalla Consob è effettuata almeno ogni tre anni;

CONSIDERATO che il processo di revisione delle previsioni di cui al regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602 del 2016, avviato con consultazione pubblica in data 19 dicembre 2019, è tuttora in corso;

RITENUTO che, in vista della sua imminente scadenza, è opportuno prorogare il periodo di cui all'art. 2, comma 2, della citata delibera n. 19783 del 2016 (già prorogato dall'art. 1 comma 1, della citata delibera n. 20760 del 2018), al fine di consentire agli intermediari – nelle more dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni adottate all'esito del predetto processo di revisione del regolamento adottato con la richiamata delibera n. 19602 del 2016 – di continuare a gestire in maniera efficiente ed efficace gli adempimenti connessi ai procedimenti dinanzi all'ACF;

## **D E L I B E R A:**

### **Articolo 1**

***(Proroga del periodo di cui all'art. 2, comma 2, della delibera n. 19783 del 23 novembre 2016)***

1. Il periodo di cui all'articolo 2, comma 2, della delibera Consob n. 19783 del 23 novembre 2016, già prorogato fino al 31 dicembre 2020 dall'articolo 1, comma 1, della delibera Consob n. 20760 del 20 dicembre 2018, è prorogato fino al 1° luglio 2021.

2. La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito internet della Consob. Essa entra in vigore il giorno successivo alla data della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale<sup>1</sup>.

22 dicembre 2020

IL PRESIDENTE  
*Paolo Savona*

1. Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 322 del 30 dicembre 2020.

# 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 1, 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 1, 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*



**ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie**

[www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)