## Arbitro per le Controversie Finanziarie

Relazione sull'attività svolta Anno 2017







# ACF Arbitro per le Controversie Finanziarie Relazione 2017

	Premessa	3
ı	L'ACF e il contesto normativo di riferimento	5
II	Il ricorso all'ACF e il suo iter	19
Ш	l dati sull'attività	29
IV	Le decisioni dell'ACF	43
V	Appendice statistica	77
VI	Appendice normativa	91

### ACF I dati del 2017























Decisioni assunte

779











Ricorsi

61,6% Accolti 38,4% Rigettati











#### Premessa

La presente Relazione è stata predisposta ai sensi dell'art. 19, comma 2, del Regolamento adottato dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, che prevede la pubblicazione da parte dell'ACF-Arbitro per le Controversie Finanziarie, entro il 31 marzo di ciascun anno, di una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 141-quater, comma 2, del Codice del consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130).

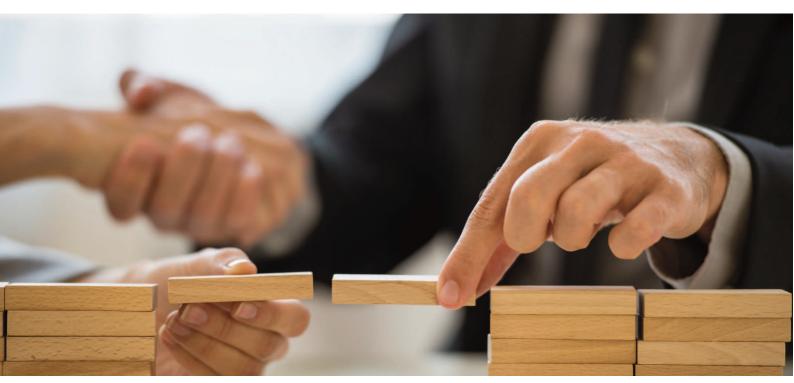
Essendo l'ACF operativo dal 9 gennaio 2017, la presente Relazione illustra l'attività svolta nel suo primo anno di attività.

E' per questo che si è ritenuto opportuno ripercorrere, anzitutto, il processo normativo che ha portato alla costituzione dell'ACF quale organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia finanziaria (Cap I), per poi illustrare condizioni e modalità per la presentazione dei ricorsi da parte degli investitori (Cap.II).

Al Cap. III sono riportati e commentati i dati sull'attività svolta mentre il Cap. IV è dedicato alle decisioni e agli orientamenti di maggior rilievo elaborati dal Collegio.

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

## L'ACF e il contesto normativo di riferimento



#### 1 L'ACF e il contesto normativo di riferimento

Cos'è l'ACF

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie è un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra risparmiatori ed intermediari.

Istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, esso è attivo dal 9 gennaio 2017.

Il suo campo d'azione è quello dei servizi d'investimento prestati dagli intermediari finanziari nei confronti degli investitori *retail* e riguarda, più in particolare, i casi in cui il cliente ritenga che siano stati violati dall'intermediario 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 e che ciò gli abbia, ovviamente, procurato un danno.

In questi casi, l'investitore può presentare ricorso all'ACF, che decide a conclusione di un'istruttoria nell'ambito della quale tanto il ricorrente che l'intermediario hanno ampia facoltà di esporre, in contraddittorio, le rispettive posizioni.

L'ACF non è un giudice e, dunque, non emana sentenze: appartiene, infatti, alla famiglia dei cd. *Adr* (*Alternative dispute resolution*), organismi il cui compito è quello di assicurare rapida ed agevole soluzione a controversie insorte tra consumatori e professionisti, in modo tendenzialmente gratuito e al di fuori delle aule di tribunale.

La locuzione Alternative dispute resolution (Adr) indica, in generale, i sistemi

incaricati di risolvere controversie senza l'intervento diretto di un giudice, avvalendosi di un terzo, arbitro o mediatore, che ha come compito quello di favorire la conclusione di un accordo tra le parti. Il loro obiettivo principale è quello di mettere a disposizione di consumatori e professionisti una "sede di giustizia" che, in tempi rapidi e con costi contenuti, favorisca la risoluzione di contenziosi (soprattutto di contenuto rilievo economico) che altrimenti sarebbero devolute alle sole forme tradizionali di tutela giurisdizionale. Essi, dunque, hanno anche una finalità deflattiva del contenzioso civile.



Tali sistemi possono essere classificati in base al tipo di procedura e ai risultati che mirano ad

ottenere: mentre le procedure di tipo cd. aggiudicativo (come quelle svolte dall'ACF) sfociano in una decisione non vincolante oppure in una decisione vincolante solo per una parte o anche per entrambe, i sistemi basati sulla mediazione mirano, invece, più semplicemente, a favorire il raggiungimento di un accordo tra le parti e, per questo, vengono definiti di tipo conciliativo-consensuale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti né per il risparmiatore, né per l'intermediario e la via giudiziaria rimane sempre a disposizione per entrambi.

La presentazione del ricorso all'ACF rappresenta, tuttavia, condizione di procedibilità per l'avvio di un'azione giudiziaria in sede civile.

Inoltre, l'eventuale mancata esecuzione di decisioni dell'ACF non é priva di effetti, essendo in questi casi previsto un articolato sistema di pubblicità "in danno" (sul sito dell'ACF e dell'intermediario inadempiente, oltre che mediante la pubblicazione di appositi avvisi a mezzo stampa a cura e spese del medesimo intermediario), in grado di rappresentare un apprezzabile deterrente.

Come ogni *Adr*, l'ACF vuole essere uno strumento efficace e di rapida soluzione delle controversie in materia di investimenti finanziari, gratuitamente a disposizione dei risparmiatori.

La nascita dell'ACF e il contesto normativo europeo di riferimento

I prodromi di un progetto per la realizzazione di un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia finanziaria risalgono al 2012, allorquando vennero avviate dalla Consob iniziative per la revisione della disciplina della Camera di conciliazione e di arbitrato, attiva dal 2009.

La Camera di conciliazione e arbitrato è stata istituita presso la Consob in base al decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, in attuazione della delega conferita al



Governo dall'art. 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262 (c.d. "Legge sul Risparmio"), per l'amministrazione dei procedimenti di conciliazione e arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari a causa della violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza. In attuazione di quanto previsto dall'art. 2, comma 5, del menzionato decreto, la Consob ha adottato il Regolamento 29 dicembre 2008, n. 16763. La Camera, anche a causa della scarsa

incisività in sé dello strumento conciliativo, non ha prodotto, tuttavia, i risultati sperati, essendo emersi vari elementi di criticità riassumibili nell'alta percentuale di mancate adesioni da parte degli intermediari alle richieste di conciliazione e, anche nei residuali casi di adesione, nel numero contenuto di accordi effettivamente raggiunti. Per quanto riguarda, poi, l'utilizzo dello strumento arbitrale, negli anni di operatività della Camera è stata presentata una sola richiesta in tal senso, il che è dovuto essenzialmente sia alla necessaria preesistenza di una clausola compromissoria, sia ai costi non irrilevanti connessi alla procedura arbitrale.

In sede di riconsiderazione di tale Organismo, a cura della Consob venne valutata e sottoposta a consultazione pubblica, accanto alla proposta di "internalizzazione della Camera" poi attuata con il regolamento n. 18275

del 18 luglio 2012, anche l'opzione normativa sostanziantesi nella sua sostituzione – quale organo di mera amministrazione delle procedure di conciliazione e arbitrato – con un nuovo organismo di tipo decisorio, caratterizzato dalla partecipazione obbligatoria degli intermediari al sistema, sulla base del modello già attuato in Banca d'Italia con l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Al tempo si ritenne, tuttavia, stante la previa necessaria modifica del TUF e considerati anche costi e tempi connessi all'istituzione di un nuovo organismo con tali caratteristiche, non praticabile l'ipotesi di orientarsi sin da subito verso tale soluzione, pur nella consapevolezza della maggior efficacia che in termini di tutela del contraente debole ne sarebbe da ciò derivata.

Il tema venne, poi, ripreso nell'ambito del Tavolo di lavoro congiunto istituito tra la Consob e le Associazioni dei consumatori, chiamato nel corso del 2013 ad avviare un progetto, denominato "Carta degli investitori", per la definizione di un complesso di servizi formativi, informativi e di tutela dei risparmiatori.

L'esito fu l'avvio di uno specifico progetto, volto a rafforzare le forme di tutela diretta del risparmio attraverso una proposta di modifica del TUF che consentisse l'introduzione, nel nostro ordinamento, di un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie analogo a quello dell'ABF. Alla luce dell'analisi della disciplina in materia vigente nei principali Paesi dell'Unione europea e della significativa esperienza maturata in ambito nazionale dalla Banca d'Italia nel settore delle controversie di natura bancaria, si ritenne che la previsione di un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di investimenti finanziari, fondato sui due cardini i) dell'obbligatorietà dell'adesione all'istituendo sistema da parte degli intermediari e ii) della natura decisoria dell'esito delle relative procedure, potesse più efficacemente assolvere alle esigenze di tutela degli investitori rispetto al modello della Camera di conciliazione e arbitrato, fondato, come detto, su un meccanismo di tipo facilitativo-consensuale, rivelatosi nei fatti non funzionale allo scopo.

Nelle more della definizione di proposte emendative del TUF volte all'istituzione di un nuovo ed autonomo organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie in seno alla Consob, è intervenuta la Direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013, in tema di risoluzione delle controversie dei consumatori attraverso organismi alternativi al sistema giudiziale vero e proprio¹, che ha modificato il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE al fine di realizzare gli obiettivi di elevata protezione del consumatore previsti dal Trattato sul Funzionamento

-

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Direttiva 2011/13/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, L 165/63 del 18 giugno 2013.

dell'Unione Europea e dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea<sup>2</sup>.

La Direttiva, nell'auspicata prospettiva di un maggiore sviluppo in seno all'Unione Europea delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ha stabilito requisiti minimi di armonizzazione in materia di organismi e procedure *Adr*, tali da garantire che i consumatori abbiano la possibilità di accedere a meccanismi trasparenti, efficaci, equi e di elevata qualità.

In funzione di ciò, la Direttiva prevede che gli organismi *Adr* siano iscritti a cura delle Autorità nazionali competenti in un apposito elenco, comunicato alla Commissione Europea.

Accanto alla Direttiva si colloca il Regolamento (UE) n. 524/2013 (Regolamento ODR), che disciplina la risoluzione delle controversie *online* dei consumatori, prevedendo l'istituzione da parte della Commissione Europea di una piattaforma ODR – una sorta di sito *web* interattivo – destinata a rappresentare per i consumatori e i professionisti un unico punto di accesso per la risoluzione extragiudiziale delle controversie *online*, attraverso organismi riconosciuti quali *Adr* dalle competenti Autorità nazionali e, in quanto tali, notificati alla Commissione UE.

La Direttiva 2011/13/UE delinea, altresì, il quadro normativo comunitario degli organismi *Adr* ritenuti (Considerando n. 5) quali strumenti per "una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti".

Il Considerando n. 20, a sua volta, individua quale tratto peculiare di un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie il suo carattere "permanente", escludendo che una procedura extragiudiziale istituita *ad hoc* per un'unica controversia tra un consumatore e un professionista possa essere considerata quale procedura *Adr*.

Quanto alle modalità di gestione delle procedure gestite dagli *Adr*, i Considerando n. 31 e n. 32 enfatizzano l'esigenza di garantire una risoluzione delle controversie "in modo equo pratico ed incondizionato" e in una posizione di equidistanza tra le parti in causa, di offrire un risultato "equo ed indipendente" e di evitare l'insorgere di situazioni di conflitto di interesse.

Tra le caratteristiche che uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie deve possedere affinché possa definirsi in linea con la Direttiva rientrano anche quelle previste nei Considerando n. 40 e n. 41, laddove il *focus* è posto sulla tempestiva conclusione delle procedure (90 giorni dal completamento del contraddittorio tra le parti) e sulla tendenziale

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Direttiva 2011/13/UE, considerando n. 1: "L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabiliscono che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione deve essere garantito un livello elevato di protezione dei consumatori".

gratuità del servizio, al fine di favorire la più ampia ed agevole adesione da parte dei consumatori.

La cornice comunitaria di principi è completata dal Considerando n. 51, ai sensi del quale "è opportuno che gli Stati membri coinvolgano i rappresentanti delle organizzazioni professionali, delle associazioni di categoria di imprese e delle organizzazioni dei consumatori in sede di sviluppo di ADR, in particolare per quanto concerne i principi di imparzialità e indipendenza".

Le previsioni contenute nei vari Considerando trovano, poi, ovvia e specifica declinazione nell'articolato della Direttiva.

Il Capo II ("Accesso e Requisiti applicabili agli organismi e alle procedure ADR") pone in capo agli Stati membri il compito di agevolare lo sviluppo di strumenti Adr strutturati sulla base di requisiti minimi (art. 5) e individua i principi fondamentali a cui devono uniformarsi tali organismi.

A sua volta l'art. 6 sancisce la necessaria sussistenza dei requisiti di competenza, indipendenza ed imparzialità in capo alle persone fisiche componenti dell'organismo *Adr* e l'obbligo di predisporre un sistema organizzativo tale da impedire o controllare l'insorgere di fenomeni di conflitto di interesse.

I successivi artt. 7 e 8 intendono favorire la partecipazione dei soggetti interessati alle attività degli organismi *Adr*, prevedendo l'obbligo di assicurare la massima trasparenza informativa sia al fine di favorire l'utilizzo dello strumento, sia allo scopo di effettuare una valutazione *ex post* sulla quantità e qualità dei servizi offerti<sup>3</sup>, anche in osservanza di *standard* qualitativi minimi per poter ritenere efficace l'attività dell'Organismo.

Gli Stati membri garantiscono che le procedure ADR siano efficaci e rispettino i seguenti requisiti:

- a) la procedura ADR è disponibile e facilmente accessibile *online* e *offline* per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
- b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale e senza che la procedura precluda alle parti il diritto di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) la procedura ADR è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori;
- d) l'organismo ADR che ha ricevuto un reclamo dà alle parti notifica della controversia non appena riceve tuti



alle parti notifica della controversia non appena riceve tutti i documenti

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Sembra utile richiamare il secondo comma dell'art. 7, ai sensi del quale "*Gli Stati membri garantiscono* che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi modo essi ritengano appropriato, le relazioni annuali d'attività". La seconda parte della norma fornisce, poi, un elenco minimo, non esaustivo, dei dati e delle informazioni che devono essere riportati nella relazione annuale.

contenenti le informazioni pertinenti riguardanti il reclamo;

e) l'esito della procedura ADR è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo. In caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR incaricato può, a sua discrezione, prorogare il termine di 90 giorni di calendario. Le parti devono essere informate di tale proroga e della durata prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia.

Gli articoli 9, 10 e 11, infine, completano la definizione dei principi a cui deve essere improntato l'*iter* dei procedimenti dinanzi all'Organismo, indicando i limiti da rispettare affinché l'adesione ad un organismo *Adr* non finisca con il ridurre gli strumenti di tutela giurisdizionale a disposizione dei consumatori, sul presupposto – non derogabile – che la partecipazione ad un organismo *Adr* non deve mai impedire la possibilità di accesso a procedure di tipo giurisdizionale, ovvero limitare l'applicazione di norme più favorevoli per il consumatore.

Il recepimento della Direttiva 2013/11/UE e le iniziative della Consob

La proposta di intervento legislativo avanzata dalla Consob con il supporto delle Associazioni dei consumatori, richiamata al paragrafo precedente, ha potuto trovare formalizzazione a livello di normazione primaria con il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, che ha rappresentato lo strumento per il recepimento in ambito nazionale della predetta Direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013, mediante l'introduzione di un nuovo Titolo (*II-bis*) nel decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del consumo).

Va detto, tuttavia, che il legislatore non ha ritenuto di far propria, in tale sede, anche la proposta della Consob di modificare l'art. 32-ter del TUF con la previsione di norme transitorie e finali destinate a segnare il passaggio dall'allora operativa Camera di conciliazione e arbitrato al nuovo "Arbitro Consob", attraverso l'abrogazione del capo I del decreto legislativo 8 ottobre 2007 n. 179, optando, invece, per un intervento emendativo dell'art. 2 di quest'ultimo decreto per disciplinare, oltre alla Camera, anche il nuovo Organismo. Si è trattato, tuttavia, di un profilo di criticità che ha potuto trovare di lì a breve soluzione attraverso la legge di stabilità 2016 (n. 208 del 28 dicembre 2015), che ha abrogato gli articoli del decreto legislativo n. 179/2007 riferiti alla Camera, a valere dalla data di avvio dell'operatività del nuovo istituendo Organismo *Adr*, facendo salva la conclusione delle procedure di conciliazione al tempo pendenti.

Più in dettaglio, l'art. 1-*bis* del decreto legislativo n. 130/2015 ha introdotto due nuovi commi nel testo dell'art. 2 del decreto legislativo n. 179/2007:

 per stabilire l'obbligo di adesione da parte dei soggetti nei cui confronti la Consob esercita l'attività di vigilanza ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori al dettaglio, munendo tale obbligo di apposita sanzione amministrativa in caso di sua inosservanza (comma 5-bis);

 per attribuire alla Consob il potere di determinare, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti fissati nel Codice del consumo in materia di organismi Adr, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e quelli di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurarne imparzialità e rappresentatività (comma 5-ter).

Si tratta di disposizioni che hanno lasciato ampio spazio alla potestà regolamentare della Consob per l'istituzione del nuovo Organismo come, del resto, avvenuto nel 2007 per l'istituzione dell'ABF presso la Banca d'Italia.

Il decreto legislativo n. 179/2007 è stato, infine, recentemente abrogato dal decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 129, sicché a decorrere dal 3 gennaio 2018 i riferimenti ai commi 5-bis e 5-ter dell'articolo 2 del decreto legislativo n. 179/2007 si intendono ora effettuati, rispettivamente, ai commi 1, 2 e 3 dell'articolo 32-ter del TUF (cfr., in merito, Appendice normativa).

#### La regolamentazione Consob dell'ACF

A seguito del varo del decreto legislativo n. 130 del 2015 e per dare allo stesso attuazione, è stato costituito in Consob un apposito gruppo di lavoro per lo svolgimento di tutte le attività propedeutiche all'istituzione e all'avvio di un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia finanziaria.

Le attività del gruppo di lavoro hanno riguardato essenzialmente tre macroaree:

- attività normative, volte alla definizione delle disposizioni di attuazione della

norma primaria, dunque di rango regolamentare, e disposizioni interne per il funzionamento dell'Organismo;

- attività di natura organizzativa, funzionali alla definizione della struttura e delle modalità di funzionamento del nuovo Organismo, ivi comprese la nomina dei componenti il Collegio decidente e l'istituzione di una segreteria di supporto, nonché alla dotazione delle necessarie risorse strumentali ed umane;



- attività di natura informatica, per

realizzare un sistema informatico di supporto e un sito internet *ad hoc* avente caratteristiche tali da consentire l'interazione *on-line*, in forma protetta, tra investitore, intermediario e Organismo.

L'8 gennaio 2016 è stata avviata dalla Consob una pubblica consultazione sulla bozza di articolato del Regolamento, per consentire la più

ampia e fattiva partecipazione, soprattutto da parte delle associazioni rappresentanti le categorie degli intermediari e dei consumatori, naturali utenti del sistema.

All'esito delle consultazioni, la Consob ha adottato 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" (in seguito, il Regolamento) <sup>4</sup>.

Il Regolamento è strutturato in 19 articoli, ordinati in quattro Capi, dedicati rispettivamente alle "Disposizioni Generali" (artt. 1-4), alla "Struttura dell'Arbitro" (artt. 5-9), alla "Procedura" (artt. 10-18) e alle "Disposizioni Finali" (art. 19).

Il primo nucleo di norme ha, soprattutto, funzione definitoria, con particolare riguardo ai soggetti attivi (investitori) e passivi (intermediari) rilevanti nell'ambito di operatività dell'ACF.

Quanto alla nozione di "investitori", l'art. 2, comma 1, lett. g), del Regolamento richiama in via diretta le norme del TUF, considerando tali tutti coloro che non rientrano nella nozione di clienti professionali ovvero di controparti qualificate ai sensi, rispettivamente, degli articoli 6, comma 2-quater, lett. d) e comma 2-quinquies e 2-sexies del TUF<sup>5</sup>.



Per quanto concerne, invece, la nozione di "Intermediari", la scelta normativa fatta propria è stata quella di pervenire ad una definizione

12

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> La delibera è stata pubblicata, unitamente al Regolamento, nella Gazzetta Ufficiale n. 116 del 19 maggio 2016 e sul Bollettino quindicinale Consob n. 5-1 del maggio 2016.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> All'atto della presentazione del documento di consultazione in data 8 gennaio 2016 si è evidenziato che l'equiparazione, ai fini dell'esclusione, dei clienti professionali e delle controparti qualificate discende dalla evidente "similitudine fra i soggetti appartenenti alle due categorie che, infatti, nella definizione che ne fornisce il TUF [art. 6, comma 2-quater, lett. d)] e le norme di attuazione (art. 58, comma 2, del Regolamento Intermediari), per gran parte coincidono pur non sovrapponendosi completamente".

"ampia" e tendenzialmente onnicomprensiva del novero dei soggetti tenuti all'adesione al nuovo sistema, così da evitare possibili vuoti di tutela in relazione alla prestazione dei vari servizi d'investimento.

E' per questo che l'articolo 2, comma 1, lett. h), del Regolamento, oltre ai soggetti abilitati ai sensi dell'art. 1, co. 1, lett. r), del TUF, ricomprende tra quelli tenuti ad aderire all'ACF anche vari altri soggetti. (Poste Italiane-Divisione Bancoposta, consulenti finanziari autonomi e società di consulenza, gestori di portali di equity crowdfunding e imprese di assicurazione, limitatamente alla distribuzione di prodotti di tipo finanziario).



Assume un ruolo centrale, a fini di effettività della funzione assegnata all'ACF, l'art. 3 del Regolamento che prevede l'obbligo di adesione all'Arbitro Consob da parte degli intermediari e prescrive anche alcuni ulteriori e specifici obblighi finalizzati a fornire adeguata ed agevole informativa ai clienti degli intermediari circa l'esistenza e le modalità di accesso al nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia finanziaria.

L'ambito di operatività dell'Arbitro è, poi, disciplinato all'art. 4 del Regolamento, laddove è perimetrata la competenza decisionale del Collegio con riferimento al merito delle controversie, ai limiti "edittali" e alla qualificazione del danno.

Sotto il primo profilo, il comma 1 individua l'ambito delle competenze ACF prendendo a riferimento le controversie tra investitori e intermediari relative alla violazione, da parte di questi ultimi, degli "obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza" nella prestazione di

servizi ed attività d'investimento a favore della propria clientela, come previsti nella parte II del TUF<sup>6</sup>, oltre che nei provvedimenti attuativi.

Per quanto concerne il limite massimo di valore delle controversie, il successivo comma 2 lo determina in cinquecentomila euro, tenuto conto del potenziale rilievo economico delle controversie sottoponibili all'ACF<sup>7</sup>.

Infine, di particolare rilievo è anche la previsione di cui al comma 3, nella parte in cui esclude "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".

Si tratta di limitazione la cui ragion d'essere va correlata, essenzialmente, alla natura sommaria dell'attività di cognizione attribuita all'Arbitro e nei vincoli temporali previsti per la conclusione del procedimento (90 giorni dal completamento del fascicolo istruttorio, prorogabili di altri 90 giorni in presenza di controversie caratterizzate da elementi di novità e/o di particolare rilevanza/complessità).

Il secondo nucleo di norme (artt. 5-9) disciplina la struttura dell'ACF, con riferimento sia all'organo decidente (il Collegio), sia alla Segreteria tecnica, quale struttura di supporto.

Il Collegio costituisce l'organo che decide sui ricorsi sottoposti alla cognizione dell'Arbitro, mentre la Segreteria tecnica è la struttura organizzativa della Consob chiamata a gestire l'intera fase istruttoria, oltre che assicurare la necessaria azione di supporto al Collegio e la tenuta del relativo sito web.

Il Collegio 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 (art. 5) ha durata quinquennale per il Presidente e triennale per gli altri membri (rinnovabile per una sola volta); sono stati nominati, inoltre, membri supplenti non solo per assicurare la permanente funzionalità del Collegio anche in presenza di situazioni di assenza/impedimento di membri effettivi ma anche per far fronte a picchi di operatività. Nei confronti dei membri supplenti trovano applicazione le stesse

14

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Dalla cognizione dell'Arbitro sono escluse le controversie relative alla gestione dei sistemi multilaterali di negoziazione dal momento che tale attività, per quanto rientrante tra i servizi e le attività di investimento ex art. 1, comma 5, lett. g) del TUF, non risulta direttamente svolta nei confronti di clienti al dettaglio.

Il limite dei cinquecentomila euro non è l'effetto di una scelta del tutto e solo discrezionale, stante il possibile parametro di riferimento di cui all'art. 14, comma 2, del decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 5 marzo 2015, n. 30 (emanato in attuazione dell'art. 39 del TUF) relativo ai cd. FIA (ovverossia gli OICR alternativi italiani), ai sensi del quale "...gli investitori non professionali sottoscrivono ovvero acquistano quote o azioni del FIA per un importo complessivo non inferiore a cinquecentomila euro"

previsioni in tema di nomina, durata e rinnovabilità del mandato previste per i membri effettivi.

Le disposizioni inerenti ai membri del Collegio sono completate dall'art. 6, che definisce i requisiti di professionalità e di onorabilità che devono sussistere in capo a ciascun componente, e dall'art. 7, disciplinante il funzionamento del Collegio e gli obblighi dei relativi componenti.

L'art. 8, a sua volta, individua le funzioni attribuite in via esclusiva e a titolo individuale al Presidente, anche in un'ottica di snellimento e speditezza delle procedure.

- Le funzioni attribuite al Presidente riguardano:
- la dichiarazione di irricevibilità e inammissibilità dei ricorsi ai sensi dell'articolo 11, comma 3, nonché l'interruzione e l'estinzione dei procedimenti ai sensi dell'articolo 13;
- il coordinamento delle attività del Collegio, in particolare mediante l'individuazione di un relatore per ciascun ricorso;



- l'obbligo di comunicare alla Consob eventuali circostanze sopravvenute, tali da poter determinare la revoca o la decadenza dei membri del Collegio;
- l'esercizio di funzioni di indirizzo rispetto alle attività della Segreteria tecnica;
- il compito di rappresentare l'ACF, curando i rapporti istituzionali sia con la Consob, sia con altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

La Segreteria tecnica (art. 9), come detto, è l'unità organizzativa interna alla Consob che fornisce il supporto tecnico e organizzativo al Collegio per consentire l'ordinato svolgimento dei procedimenti e delle attività a ciò strumentali.

Il suo ruolo è centrale non solo per l'adeguato ed efficiente svolgimento delle istruttorie relative ai ricorsi, ma anche quale interfaccia per gli utenti, sia direttamente, sia attraverso i servizi erogati tramite il portale di servizi www.acf.consob.it.

Il terzo nucleo di norme (artt. 10-18) delinea l'*iter* procedurale dei ricorsi, definendone le condizioni di ricevibilità, le modalità di avvio e di svolgimento del procedimento e tipizzando i casi di irricevibilità e inammissibilità dei ricorsi, nonché le cause di interruzione ed estinzione del procedimento.

L'ultimo nucleo di norme (artt. 15, 16 e 17) afferisce alla regolazione della fase decisoria, a quella di esecuzione delle decisioni e ai casi di possibile correzione delle decisioni stesse per errori materiali.

A questo proposito, l'art. 15 sancisce l'obbligo di motivazione di ciascuna decisione, definendo anche il quadro normativo di riferimento per il Collegio e su cui fondare l'attività decisionale, rappresentato non solo dal

complesso delle norme che disciplinano la materia dell'intermediazione finanziaria, ma anche dagli atti a contenuto generale emanati dalla Consob e dall'ESMA, nonché dagli strumenti di cd. *soft law*, quali le linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob e i codici di condotta delle associazioni di categoria a cui aderisce l'Intermediario di volta in volta interessato dalle procedure dinanzi all'ACF.

Quanto all'onere probatorio, in attuazione dei principi generali che presiedono la materia dei mercati finanziari<sup>8</sup>, esso grava sull'intermediario (cd. principio di "vicinanza alla prova"), chiamato a fornire evidenza di aver assolto in modo adeguato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori (art. 15, comma 2). Quanto, invece, agli elementi di prova utilizzabili ai fini della decisione, l'opzione fatta propria in sede regolamentare, coerente con i principi di istruzione sommaria e speditezza connaturali agli strumenti *Adr*, è stata quella di attribuire centralità alle allegazioni e ai documenti prodotti dalle parti, come esclusiva base fattuale a fondamento della decisione.

Con riferimento alla fase dell'esecuzione della decisione (art. 16), l'intermediario è chiamato ad uniformarsi ad essa entro il termine indicato nella decisione stessa o, in caso di sua non espressa indicazione, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione. Ove ciò non accada e conseguentemente venga accertata la mancata esecuzione da parte dell'intermediario, scatta il sistema di cd. pubblicità "in danno" prevista sempre dall'art. 16, secondo cui la mancata esecuzione, anche parziale, della decisione è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'ACF 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 dello stesso intermediario per un periodo di sei mesi.

Esauriscono quest'ultimo nucleo di norme, anzitutto gli artt. 17 e 18 disciplinanti, rispettivamente, i casi di correzione della decisione per (soli) errori materiali e le spese del procedimento. A quest'ultimo riguardo, l'art. 18, dopo aver sancito che l'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente e che le spese gravano sul fondo di cui all'art. 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, prevede il contributo di soccombenza dovuto dall'intermediario in caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, graduandone l'entità in funzione del *quantum* risarcitorio riconosciuto a favore del ricorrente.

L'articolo 19, già sopra richiamato, reca "Disposizioni finali" che riguardano la sospensione dei termini in determinati periodi dell'anno, la pubblicazione della relazione annuale ai sensi dell'articolo 141-quater,

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> In coerenza sia con l'art. 23, comma 6, del TUF ("Nei giudizi di risarcimento dei danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta"), sia con la giurisprudenza della Suprema Corte in tema di "principio di vicinanza o riferibilità della prova", per cui l'onere della prova dovrebbe gravare in capo al soggetto tenuto ad un comportamento di tipo "positivo" nella cui sfera si è verificato l'inadempimento.

comma 2, del Codice del consumo e, infine, l'adozione di disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro.

In attuazione di tale ultima previsione e a completamento dell'assetto normativo ed organizzativo necessario per l'avvio del nuovo Organismo, la Consob: in data 3 agosto 2016, ha adottato le delibere 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") e 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"); in data 23 novembre 2016, ha adottato le delibere n. 19782, con cui ha nominato i componenti effettivi e supplenti del Collegio, individuati sulla base di una selezione condotta a seguito di una pubblica call, e la delibera n. 19783 ("Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e adozione di disposizioni transitorie"), con la quale è stata, tra l'altro, individuata nel 9 gennaio 2017 la data di avvio dell'operatività dell'ACF.

\* \* \*

Nell'ottica di fornire ai consumatori un agevole accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie anche nei casi riguardanti prestazioni transfrontaliere di servizi finanziari, l'ACF partecipa a Fin.Net, la rete di organismi nazionali per risolvere controversie in materia finanziaria nei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo. Fin.Net è stata istituita dalla Commissione europea nel 2001 e di essa fanno attualmente parte circa 60 organismi di 27 Paesi.

In tale contesto, l'ACF collabora a definire e promuovere forme di cooperazione tra gli *Adr* partecipanti e ad individuare possibili integrazioni delle rispettive piattaforme, nonché a fornire il proprio contributo nell'ambito di iniziative di comunicazione per la conoscenza dello strumento.

## Il ricorso all'ACF e il suo iter



#### Il Il ricorso all'ACF e il suo iter

Chi può presentare ricorso all'ACF, come e cosa può chiedere

Possono rivolgersi all'ACF solo gli investitori "retail", vale a dire i risparmiatori e le imprese, le società o altri enti privi di particolari competenze, esperienze e conoscenze in materia di investimenti finanziari ("no" operatori professionali e controparti qualificate, dunque).

La controversia, inoltre, deve avere ad oggetto la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi previsti dal TUF e dal Regolamento Intermediari in tema di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'ambito della prestazione di un servizio di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio.

Nell'ottica di favorire il più possibile l'accesso degli investitori al

sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia finanziaria gestito dall'ACF non è previsto alcun obbligo da parte del ricorrente di avvalersi dell'assistenza di un procuratore (legale o altro). Il ricorso può essere presentato, dunque, sia in via diretta dall'investitore, sia avvalendosi di un procuratore (avvocato, associazione di consumatori o qualsiasi altro soggetto, professionale e non).

Sono previste due condizioni – una negativa, l'altra positiva – affinché il ricorso sia ritenuto validamente proposto.



Non devono essere pendenti sulla medesima controversia altre procedure di risoluzione stragiudiziale della controversia e questo per ovvie 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).

Ai fini della ricevibilità del ricorso è, poi, necessario aver prima presentato reclamo all'intermediario sugli stessi fatti e aver ricevuto una risposta insoddisfacente (o anche nessuna risposta) nei sessanta giorni successivi.

E' anche previsto un limite temporale di validità per la presentazione di un ricorso all'ACF: l'art. 10, comma 3, del Regolamento dispone, infatti, che il ricorso può essere proposto entro massimo un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario. La stessa norma ha, comunque, introdotto una deroga a tale termine, limitata però al solo primo anno di

operatività dell'ACF, quindi oramai decorsa, entro il quale è stato possibile presentare ricorso anche in caso di reclamo trasmesso all'intermediario più di un anno prima della presentazione del ricorso all'ACF.

Le controversie che possono essere sottoposte al vaglio dell'ACF – le sole ammissibili – devono avere ad oggetto, come già detto, la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'ambito della prestazione di un servizio di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio a favore dei propri clienti (art. 10, comma 2, lett. b, del Regolamento).

Il ricorso deve, inoltre, esporre in modo sufficientemente chiaro l'oggetto delle contestazioni, così da consentire all'intermediario di poter replicare e, dunque, difendersi e al Collegio di decidere la controversia, potendo contare sulla prospettazione dei fatti offerta tanto dal risparmiatore che dall'intermediario (art. 10, comma 2, lett. a, del Regolamento).

Il ricorrente può presentare all'ACF la domanda che ritiene più confacente a soddisfare il suo interesse, purché la richiesta e le relative motivazioni siano sufficientemente determinate. Può, dunque, trattarsi di una domanda di risarcimento del danno per inadempimento o, piuttosto, di restituzione di somme di denaro o ancora di una domanda volta ad ottenere l'adempimento di uno specifico obbligo rimasto inadempiuto (ad es., mancata consegna di documentazione relativa ad un rapporto contrattuale).

Nel caso in cui la richiesta riguardi una somma di denaro, tale somma non può superare i 500.000 euro, che rappresenta la soglia massima di competenza dell'ACF (art. 4, comma 2, del Regolamento).

#### Come si presenta il ricorso

Coerentemente con gli obiettivi posti dalla normativa di riferimento, il ricorso all'ACF si presenta online attraverso la compilazione di un apposito format disponibile

sul sito web dell'ACF (www.acf.consob.it), seguendo un percorso semplice ed intuitivo.

Prima di tutto, il ricorrente deve registrarsi sul sito per ottenere le credenziali, con le quali accedere poi all'area riservata e proporre il ricorso.

Nell'inserimento di tutte le informazioni necessarie, il risparmiatore



è guidato passo dopo passo dal sistema, che segnala eventuali inesattezze e/o

incompletezze. La compilazione *online*, in questo senso, riduce anche i rischi che il ricorso sia incompleto o possa contenere errori.

L'art. 2 della delibera n. 19783 del 23 novembre 2016, contenente previsioni concernenti la fase di "Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione di disposizioni transitorie", prevede che, per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'ACF (dunque, fino al 9 gennaio 2019), gli investitori che non si avvalgono del supporto di un procuratore possono presentare il ricorso e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso (vale a dire, il contraddittorio tra le parti e la fase decisoria dinanzi al Collegio, sino alla comunicazione alle parti della decisione) si svolgono, comunque, solo con modalità telematiche, secondo quanto reso noto sul sito web dell'Arbitro.

Per ogni ricorso presentato viene formato un fascicolo informatico,



che contiene gli atti procedimento e che è in ogni momento visionabile dalle parti interessate (ricorrente intermediario), accedendo con le rispettive credenziali all'area del sito dell'ACF. È riservata possibile caricare documenti, alcuni dei quali peraltro assolutamente necessari per il

valido svolgimento del procedimento (documento d'identità del ricorrente, reclamo presentato all'intermediario e relativa attestazione di ricevimento).

La gestione online della fase di presentazione del ricorso e delle successive fasi di contraddittorio fra le parti si è rivelata, alla prova dei fatti, uno strumento valido ed efficiente, che ha incontrato il favore degli utenti, capace di ottimizzare l'utilizzo delle risorse dell'Ufficio di Segreteria Tecnica del Collegio e, al contempo, di offrire un servizio rapido, semplice, gratuito ed efficace sia ai ricorrenti che agli intermediari.

#### Come si svolge l'iter del ricorso

La Segreteria tecnica dell'ACF, entro 7 giorni dalla sua presentazione, valuta se il ricorso è ammissibile e ricevibile. In caso di esito positivo, la Segreteria tecnica lo trasmette tempestivamente all'intermediario.

Nel caso in cui, invece, siano necessari chiarimenti e/o integrazioni degli atti prodotti (ad es., quando il ricorrente omette di allegare documenti, quali il proprio documento di riconoscimento, copia del reclamo in precedenza trasmesso all'intermediario o l'attestazione del suo ricevimento, oppure quando fornisce una descrizione della controversia lacunosa e non chiara), la Segreteria tecnica richiede al ricorrente i chiarimenti e/o i documenti integrativi del caso, concedendo un termine non superiore a 7

giorni per completare il fascicolo. Conclusa questa eventuale fase integrativa, la Segreteria tecnica nei successivi 7 giorni valuta l'ammissibilità e la ricevibilità del ricorso e, in caso di esito positivo, lo trasmette all'Intermediario.

Se, invece, il ricorso è ritenuto inammissibile o irricevibile, la Segreteria tecnica lo trasmette al Presidente dell'ACF che può: dichiarare l'inammissibilità o irricevibilità del ricorso entro 21 giorni dalla sua presentazione; rimettere gli atti alla Segreteria tecnica per i successivi adempimenti; sottoporre la questione al Collegio una volta conclusa l'istruttoria.

Tutte le comunicazioni e gli atti del procedimento sono trasmessi attraverso il portale ACF, in tempo reale, sia al ricorrente che all'intermediario. L'inserimento di ogni nuovo atto viene comunicato ad entrambe le parti tramite *mail*, così da consentire ad entrambi di seguire passo dopo passo l'evolversi del procedimento.

Ricevuto il ricorso, l'intermediario ha 30 giorni di tempo (più ulteriori 15 nel caso si faccia assistere da un'associazione di categoria) per presentare le proprie deduzioni, con le quali replicare alle contestazioni del proprio cliente. Spetta, come già detto (cfr. Cap. I), all'intermediario dare prova di avere effettivamente rispettato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti del ricorrente e, proprio per questo, egli è 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 anche al ricorrente.

Quest'ultimo, nei 15 giorni successivi all'inoltro della documentazione difensiva da parte dell'intermediario, può a sua volta replicare e, in questo caso, l'intermediario ha a sua disposizione ulteriori 15 giorni per controreplicare.

Concluso così il contraddittorio tra le parti, il fascicolo può dirsi completo e la controversia è pronta per essere sottoposta al Collegio dell'ACF

per la decisione, sulla base degli atti pervenuti e della relazione istruttoria che viene predisposta dalla Segreteria tecnica.

La data di completamento del fascicolo è comunicata alle parti e da quel momento il Collegio ha a disposizione, di norma, 90 giorni per decidere sulla controversia; di norma,



perché si tratta di un termine che può essere prorogato, sempre dal Collegio, di ulteriori 90 giorni nei casi di particolare complessità e novità delle questioni che vengono affrontate nel ricorso. Tale termine di 90 giorni è in ogni caso prorogato, sempre fino a massimo ulteriori 90 giorni, quando ne

fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di esperire un tentativo di conciliazione della controversia tra di loro (art. 14, commi 2 e 3, del Regolamento)<sup>9</sup>.

#### Come si conclude l'iter

Il Collegio definisce la controversia con una decisione motivata, applicando le norme di diritto e tenendo conto degli atti di carattere generale della Consob e della AESFEM (Autorità Europea degli Strumenti Finanziari e dei Mercati, cioè l'ESMA), delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob e dei relativi codici di condotta (art. 15 del Regolamento).

Accoglie la domanda del ricorrente quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, la ritiene ovviamente fondata.

La decisione di accoglimento indica all'intermediario il



comportamento che dovrà tenere (di solito, pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento danni al cliente) e il relativo termine (di norma 30 giorni).

Sempre l'intermediario comunica – attraverso la piattaforma informatica dell'ACF ed entro il termine indicato nella

decisione – gli atti compiuti al fine di conformarsi alla decisione, trasmettendo anche l'attestazione del versamento del cd. "contributo di soccombenza", che varia da 400 a 600 euro a seconda del valore dell'importo riconosciuto al ricorrente.

Se non risulta che la decisione sia stata effettivamente eseguita, la Segreteria tecnica invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni e poi riferisce al Collegio sui relativi esiti. Se viene accertata la mancata esecuzione della decisione da parte dell'intermediario, la notizia del mancato adempimento è resa nota mediante il sistema già delineato al Cap. I, vale a dire tramite apposita pubblicazione 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. Quest'ultimo può in qualunque momento chiedere che l'ACF pubblichi sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un

informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura".

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Il termine ordinario di 90 giorni e quello di eventuale proroga risultano conformi al disposto dell'art. 141-quater, co. 3, lett. e) del Codice del consumo, a tenore del quale le procedure ADR debbono "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

procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito (art. 16 del Regolamento).

Ovviamente, se l'intermediario non esegue, in tutto o in parte, la decisione del Collegio, l'investitore potrà sempre rivolgersi all'Autorità giudiziaria, avendo però a questo punto una carta in più: la decisione a lui favorevole assunta dall'ACF.

Naturalmente, potrà fare la stessa cosa anche qualora non fosse pienamente soddisfatto dell'esito del giudizio dinanzi all'ACF.

Quello appena descritto è il normale *iter* ma nulla impedisce alle due parti di raggiungere un accordo prima della decisione dell'ACF, in pendenza dunque del relativo procedimento. Se questo avviene, sulla base di una richiesta che può essere avanzata dal solo ricorrente, il Presidente dichiara estinto il procedimento (art. 13, comma 3, lett. b, del Regolamento ACF). La stessa cosa accade, ovviamente, se il ricorrente, per qualsivoglia altro motivo, ritiene venute meno le ragioni del contendere, prima che il Collegio possa assumere la decisione finale.

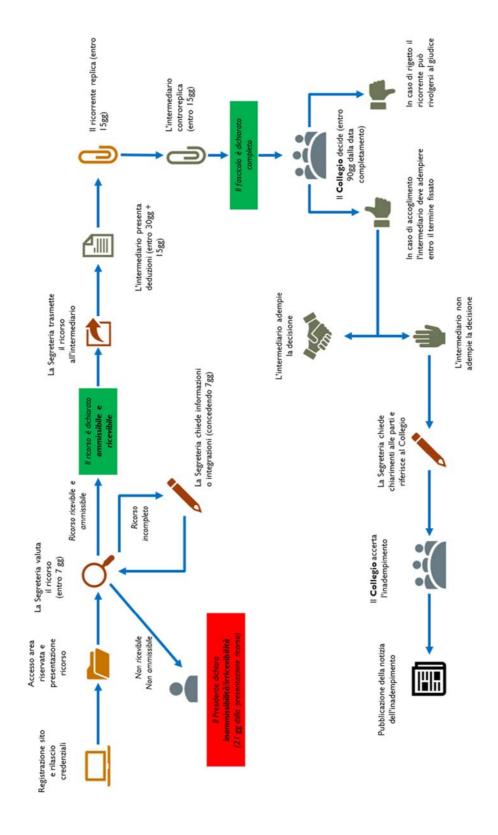
Il Presidente dichiara l'estinzione anche nel caso in cui sui medesimi fatti oggetto del ricorso risultano avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non consti la dichiarazione di improcedibilità e

l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (art. 13, comma 3, lett. a, del Regolamento ACF).

Qualora, invece, sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengano avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui



l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale, il Presidente dichiara l'interruzione del procedimento ACF. In tal caso, se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione (art. 13, commi 1 e 2, del Regolamento ACF).



Le regole da osservare per un buon ricorso

Si è già avuto modo di dire che il ricorso può essere presentato direttamente dal risparmiatore, oppure tramite un proprio procuratore o un'associazione dei consumatori. Dinanzi all'ACF, infatti, non esiste obbligo di assistenza legale.

E', però, importante predisporre comunque un "buon" ricorso: le chance di una decisione favorevole aumentano, infatti, se il ricorso, sia pure senza utilizzare necessariamente un linguaggio tecnico-giuridico, è esaustivo, ben argomentato e se riporta tutti i fatti, nella loro sequenza logica e temporale, sui quali si basa la richiesta finale. Occorre, infatti, tener presente che l'ACF si esprime sui soli fatti e sulle argomentazioni prospettati nel ricorso e nei successivi atti istruttori depositati dalle parti.

E' anche per questo che prima di avviare la predisposizione *on line* del ricorso all'ACF è bene, innanzitutto, verificare di avere presentato il reclamo all'intermediario e di non aver ricevuto risposta, oppure di aver ricevuto una risposta insoddisfacente nei 60 giorni successivi al suo inoltro. E' bene, poi, munirsi subito dei documenti che devono essere allegati al ricorso, vale a dire: il documento di identità (del ricorrente e dell'eventuale cointestatario); la procura – nel caso di assistenza legale – contenente uno specifico riferimento al ricorso dinanzi all'ACF, datata e firmata; il documento di identità di un eventuale procuratore; il reclamo e la ricevuta della sua ricezione da parte dell'intermediario.

Particolare attenzione deve essere prestata nell'illustrare l'oggetto del ricorso, avendo sempre ben presente che l'ACF si occupa solo di controversie relative ad investimenti su strumenti finanziari per la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi previsti dal TUF e dal Regolamento Intermediari in tema di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'ambito della prestazione di un servizio di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio.

Come si dirà anche in seguito (cfr. Capitolo IV), non sono ammissibili dinanzi all'ACF ricorsi che riguardano controversie relative a rapporti di natura esclusivamente bancaria, ad es. conti correnti, carte di credito, bancomat, prestiti, mutui immobiliari, cessioni del quinto, ecc.. Per esse occorre, infatti, rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia.

Così pure sono inammissibili i ricorsi relativi a buoni postali fruttiferi, non essendo essi strumenti finanziari ai sensi del TUF, quelli relativi a problemi relativi all'applicazione di normative fiscali, non essendo l'ACF incaricato di risolvere controversie relative alla non corretta applicazione di norme tributarie pur se riferite ad investimenti finanziari (salvo che non si contestino anche carenze di tipo informativo nella prestazione di servizi d'investimento), nonché quelli che si riferiscono a controversie inerenti a

contratti assicurativi, fatti salvi i casi in cui abbiano ad oggetto prodotti con una componente finanziaria (cioè, appartenenti ai cd. Rami Vita III e IV).

Nel caso di contratti d'investimento intestati a più soggetti, è bene che il ricorso sia presentato da tutti i cointestatari, oppure da uno di loro ma solo se munito dei relativi e documentati poteri (ad es., se delegato da tutti gli altri).

Le contestazioni su cui si basa il ricorso vanno, inoltre, rappresentate in modo sufficientemente determinato, nel senso che non basta fare generico riferimento a tutti gli investimenti effettuati tramite l'intermediario ma occorre individuare le singole operazioni d'investimento a cui si fa riferimento ed individuare le condotte che si imputano al proprio intermediario. Inoltre, fondare la richiesta di risarcimento solo sul fatto che l'investimento non abbia dato l'esito sperato (ad es., perché si sono verificate delle perdite non messe in preventivo) non può evidentemente bastare per avere buone *chance* di accoglimento del ricorso. In sede di descrizione della controversia il ricorrente deve, quindi, compiere lo sforzo di indicare e motivare con la massima chiarezza possibile che il danno subito e la conseguente richiesta risarcitoria sono conseguenza dei comportamenti ritenuti non corretti dell'intermediario.

Occorre, poi, indicare chiaramente la somma richiesta (ad es., a titolo di risarcimento danni).

Inutile, infine, chiedere di accertare i fatti oggetto della controversia anche tramite audizioni, prove testimoniali o accertamenti tecnici di consulenti terzi; questo perché l'ACF non conduce accertamenti del genere (anzitutto per rispettare le esigenze di celerità e speditezza procedimentale di un giudizio che resta, comunque, sommario), basando le sue decisioni solo sui documenti prodotti dal ricorrente e dall'intermediario nel corso dell'istruttoria (art. 15, comma 2, del Regolamento).

Vale la pena di sottolineare, infine, che la trasmissione *online* del ricorso non deve indurre a compilare il ricorso in modo frettoloso e impreciso, dando per scontato che la documentazione allegata spieghi tutto o che i fatti siano ampiamente noti. Questo è possibile ma è sempre meglio compilare un ricorso ben argomentato e circostanziato: insomma, spendere qualche minuto in più davanti al *computer* può aumentare le *chance* di ottenere una pronuncia favorevole.

## I dati sull'attività del 2017



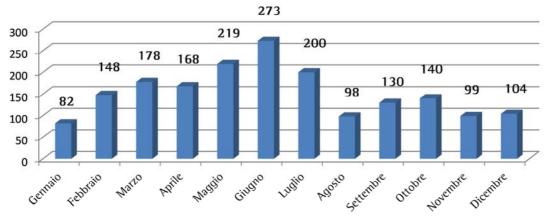
#### III I dati sull'attività

#### 1 ricorsi ricevuti

Nel 2017 sono pervenuti all'ACF 1.839 ricorsi.

#### Ricorsi ricevuti nel 2017 suddivisi per mese





Già dai primi mesi il numero dei ricorsi ricevuti è risultato superiore alle stime iniziali che individuavano in circa 1.000 il numero dei ricorsi attesi nel primo anno di operatività; il trend è stato poi progressivamente crescente fino a giugno.

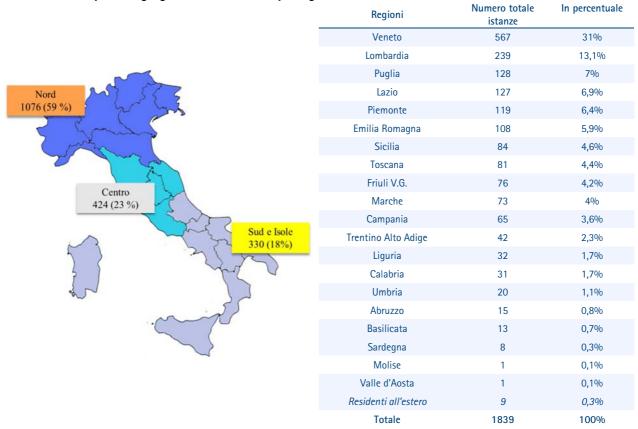
In particolare, nel solo trimestre maggio-luglio sono pervenuti 692 ricorsi: si tratta di un dato riconducibile non solo e non tanto alla progressiva più diffusa conoscenza del nuovo strumento di tutela rappresentato dall'ACF ma anche, e prevalentemente, a eventi congiunturali. In tale periodo, infatti, un numero significativo di risparmiatori-azionisti di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca si è rivolto all'ACF, nella fase prodromica e immediatamente successiva al varo del decreto legge n. 99/2017, che ha sancito l'avvio della procedura di liquidazione coatta amministrativa delle due banche.

Nella seconda parte dell'anno l'andamento decrescente del flusso dei ricorsi è stato, quindi, soprattutto effetto della intervenuta revoca, a metà luglio, dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria a suo tempo rilasciata alle due banche venete, che ha fatto venir meno lo status di intermediario autorizzato in capo ad entrambe e che, di conseguenza, ha precluso la possibilità ai risparmiatori-azionisti di continuare a proporre ricorso all'ACF.

La media mensile su base annua è stata pari a 153 ricorsi.

Quanto alla distribuzione territoriale prevalgono, per numero, i ricorsi provenienti da soggetti residenti nell'area del Nord Italia, pari a 1.076, contro i 424 ricorsi ricevuti da soggetti residenti nell'area del Centro Italia e i 330 trasmessi da residenti nel Sud Italia e nelle Isole.

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



Si tratta di dati in linea con la distribuzione della ricchezza sul territorio nazionale ma su cui hanno indubbiamente inciso anche situazioni congiunturali riguardanti alcune banche a vocazione territoriale, in primis le note vicende che hanno interessato nel corso del 2017 le due banche venete già sopra richiamate, come confermato dalla distribuzione dei ricorsi su base regionale.

Infatti, emerge che il 31% dei ricorsi (567 ricorsi) è pervenuto dalla regione Veneto; concentrazioni significative, tuttavia, si sono avute anche in Lombardia (13,1%), Puglia (7%), Lazio (6,9%), Piemonte (6,4%) ed Emilia Romagna (5,9%).

Merita, ad ogni modo, di essere evidenziato che sono pervenute ricorsi da soggetti residenti in tutte le regioni d'Italia, il che dà il senso che l'ACF si è rivelato sin da subito strumento noto e a disposizione di un'ampia schiera di utenti distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Volendo ulteriormente dettagliare la ripartizione territoriale dei ricorsi a livello provinciale, dalla Tabella sottostante emerge che essa replica sostanzialmente i volumi già sopra richiamati su base regionale, con picchi riconducibili a soggetti residenti nelle province in cui maggiore è stata l'operatività delle due banche venete (Treviso, Vicenza e Venezia).

Si osserva, poi, un alto numero di ricorsi trasmessi dalle province di Roma e Milano, il che tuttavia è dato coerente con la densità di popolazione ivi residente, oltre che con la maggiore concentrazione quantitativa di ricchezza finanziaria di tali aree metropolitane.

In totale, sono 101 (su complessive 110) le province dalle quali è pervenuto almeno un ricorso, dunque la quasi totalità.

Province (20) con maggior numero di ricorsi ricevuti e percentuale sul totale rispetto alla regione di appartenenza

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Treviso	172	29,8%
Vicenza	128	22,2%
Roma	118	92,9%
Venezia	107	18,8%
Milano	100	41,8%
Padova	99	17,4%
Bari	56	43,7%
Ancona	50	68,4%
Udine	50	65,7%
Verona	49	8,6%
Verbano-Cusio-Ossola	41	34,4%
Palermo	40	47,6%
Brescia	39	16,3%
Bolzano	37	88,0%
Novara	31	26,0%
Torino	30	25,2%
Napoli	27	41,5%
Bologna	26	24,0%
Firenze	23	28,3%

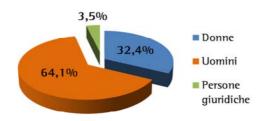
I ricorsi pervenuti nel 2017 sono stati pressoché integralmente trasmessi da persone fisiche (96,5%): nei restanti casi il ricorso è stato trasmesso da persone giuridiche (3,5%).

Nell'elaborazione di questi dati si è tenuto conto del solo ricorrente principale e non anche dei cointestatari.

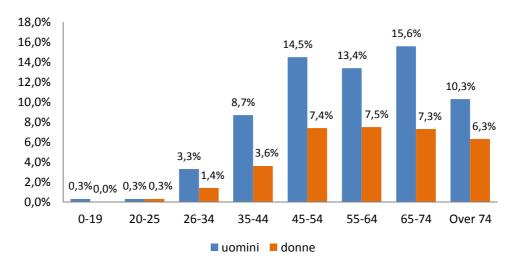
Nel caso delle persone fisiche risulta che, a fronte di un totale di 1774 ricorsi, 1178 sono stati presentati da uomini, 596 da donne; in 341 ricorsi sono

presenti anche cointestatari per un numero complessivo di 388, rappresentati nel 75,5% dei casi da donne<sup>1</sup>.

#### Tipologia dei ricorrenti



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



La distribuzione dei ricorsi per età rappresentata nel grafico evidenzia la massima concentrazione dei ricorrenti nella fascia di età compresa tra i 45 e i 74 anni: sommando, infatti, le percentuali dei ricorrenti compresi nelle tre fasce di età 45-54, 55-64 e 65-74 risulta che essi rappresentano nel complesso il 65,7% del totale (43,5% di sesso maschile e

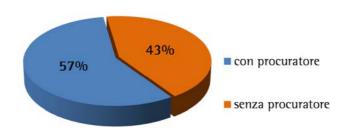
<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Tali dati portano a rilevare che la gestione della ricchezza ha tuttora una matrice prevalentemente maschile. Dal Rapporto Annuale 2017 dell'Istat emerge che l'Italia è un paese caratterizzato da forti differenze di genere sia sul mercato del lavoro, sia nella distribuzione dei carichi di lavoro familiare. Sebbene le donne in età attiva abbiano un maggiore livello di istruzione (il 53,8% delle donne ha un diploma o laurea, a fronte del 49,2% degli uomini, soprattutto in ragione della maggiore incidenza di donne laureate), nel 2016 il tasso di occupazione femminile tra i 15 e i 64 anni si è attestato al 48,1%, con una "distanza" di 18,4 punti percentuali rispetto all'omologo dato maschile (66,5%).

22,2% di sesso femminile), con una netta prevalenza dei ricorrenti di età compresa tra i 65 e i 74 anni (22,9%)<sup>2</sup>.

Sebbene il ricorso all'ACF possa essere presentato direttamente dall'investitore, essendo questa una delle caratteristiche dei sistemi *Adr*, il 57% dei risparmiatori che si è rivolto all'ACF ha preferito avvalersi dell'assistenza di un procuratore ( 1050 su 1839). Ciò può trovare spiegazione certamente nella rilevanza economica degli interessi coinvolti ma rilevante appare essere anche la complessità tecnico-legale che caratterizza molte delle tematiche e delle vicende rappresentate nei ricorsi, soprattutto allorquando relativi a vicende di cd. "risparmio tradito".

Dalla scomposizione della categoria dei procuratori risulta che nella maggior parte dei casi il ricorrente ha scelto di rivolgersi ad un legale, mentre marginale è apparso finora il contributo delle associazioni dei consumatori (meno del 6% del totale). La progressiva diffusione della conoscenza del nuovo strumento di tutela rappresentato dall'ACF consentirà, probabilmente, alle associazioni dei consumatori di avere progressivamente un ruolo più attivo nell'incentivare l'utilizzo dello strumento della risoluzione stragiudiziale delle controversie tra investitori e intermediari – in , ciò sfruttando al meglio anche la loro presenza sul territorio – in luogo del tradizionale ricorso alla giustizia civile.

#### Ricorsi con ricorrente assistito da un procuratore

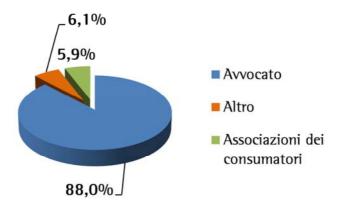


\_

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Si tratta di un dato in linea con i risultati dell'indagine sui bilanci delle famiglie italiane pubblicata dalla Banca d'Italia nel dicembre 2015, da cui risulta che dal 1995 al 2014 le famiglie italiane che avevano come principale percettore di reddito una persona con meno di 34 anni hanno visto la loro ricchezza scendere del 60%. Nello stesso periodo le famiglie in cui il principale percettore aveva più di 65 anni hanno visto, per converso, crescere la loro ricchezza del 60%. Se nel 1985 le famiglie anziane erano in media leggermente meno ricche di quelle più giovani, a distanza di venti anni le famiglie anziane hanno a disposizione il triplo della ricchezza di quelle più giovani, per effetto soprattutto della stabilità e del consolidamento negli anni delle loro entrate rispetto al calo generalizzato dei redditi.

La categoria "Altro" ricomprende procuratori diversi da studi legali e associazioni dei consumatori (ad es., familiari o conoscenti dei ricorrenti).

#### Classificazione dei procuratori



Quanto alla rilevanza economica dei ricorsi in funzione del controvalore delle richieste avanzata dagli investitori, come riportato nel grafico a pag. 35, a fronte dei 1469 ricorsi ritenuti ammissibili e ricevibili (vedi paragrafo seguente), l'importo minimo richiesto è risultato pari a 41 euro, quello massimo di 500.000 euro, corrispondente al limite entro cui l'ACF è competente. In 28 casi il *petitum* non è consistito nella richiesta di somme di denaro a titolo risarcitorio.

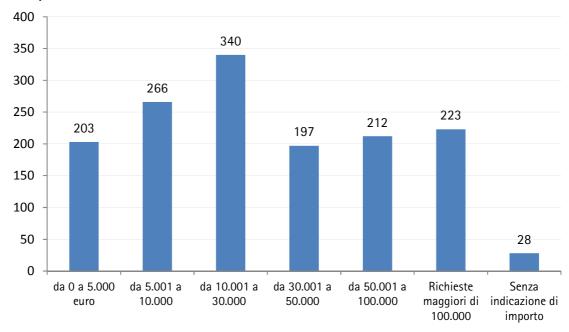
Il controvalore complessivo delle richieste formulate dai ricorrenti è di oltre 80 milioni di euro (81,1 mln. di euro); la media degli importi richiesti è pari a 55.244 euro.

Come si evince dalla tabella seguente, il numero maggiore di ricorsi (340) si colloca nella fascia che va da 10.000 a 30.000 euro. Segue quella ricompresa nel *range* tra 5.000 e 10.000 euro (266 ricorsi). Degno di nota è che la terza fascia (223 ricorsi) sia quella che va dai 100.000 fino alla soglia massima di competenza dell'ACF (500.000 euro).

Circa il 50% del monte ricorsi complessivi si situa nelle fasce che vanno dai 10.000 ai 100.000 euro.

La significativa entità media del controvalore delle richieste formulate, da un lato, dà il senso della rilevanza economica degli interessi coinvolti nelle controversie sottoposte all'ACF; dall'altro, è un riflesso della particolare congiuntura in cui si è calato l'avvio dell'operatività dell'ACF stesso.

#### Ricorsi ricevuti per valore della richiesta



#### La trattazione dei ricorsi

Una volta presentati, i ricorsi sono sottoposti dalla Segreteria tecnica al vaglio di ammissibilità/ricevibilità ai sensi dell'art. 12 del Regolamento. I ricorsi che nel 2017 hanno superato tale vaglio sono stati 1469, pari a circa l'80%, mentre quelli non ammissibili/non ricevibili sono stati 370, corrispondenti al 20% dei ricorsi ricevuti.

	Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
Dichi	Dichiarazioni di Inammissibilità:		17,5%
✓	il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	13	0,7%
✓	la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	308	16,7%
Dichi	Dichiarazioni di Irricevibilità:		2,6%
✓	il ricorso non è presentato da un investitore	8	0,4%
✓	non è stato presentato reclamo all'intermediario	37	2%
✓	sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	1	0,1%
✓	sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	3	0,1%

Oltre il 50% delle dichiarazioni di inammissibilità (186) sono state adottate a seguito della revoca, a decorrere dal 19 luglio 2017, dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria da parte della Banca

Popolare di Vicenza e da Veneto Banca, che ha avuto tra i suoi effetti quello di far venire meno in capo alle stesse la qualità di "intermediario" aderente al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie gestito dall'ACF, con conseguente declaratoria di inammissibilità dei ricorsi pervenuti da tale data in avanti riferiti alle due banche.

Nei restanti casi l'inammissibilità è derivata dall'incompetenza per materia, trattandosi di ricorsi attinenti a questioni di matrice strettamente bancaria, ovvero tributaria. Non sono stati registrati casi di inammissibilità dovuti ad incompetenza per valore, vale a dire ricorsi inerenti a controversie di valore superiore a 500.000,00 euro.

Quanto ai ricorsi irricevibili, prevalgono quelli dichiarati tali per la mancata preventiva presentazione del reclamo all'intermediario: un dato ragionevolmente riconducibile alla novità rappresentata dall'ACF e, dunque, alla non ancora piena conoscenza delle norme e dei meccanismi procedurali che ne disciplinano il funzionamento.

Non tutti i ricorsi ammissibili e ricevibili sono poi giunti all'esame del Collegio in quanto, come previsto dall'art. 13 del Regolamento, è possibile che la controversia si chiuda anticipatamente quando interviene un accordo tra le parti. Questo nel corso del primo anno di attività è accaduto in 102 casi (6,9% del totale, dichiarati entro il 31 dicembre 2017), con conseguente declaratoria da parte del Presidente dell'ACF dell'estinzione del procedimento, per rinuncia del risparmiatore.

A fronte di un tempo standard di 180 giorni, la trattazione dei ricorsi nel 2017 si è conclusa in un tempo medio di 195 giorni.

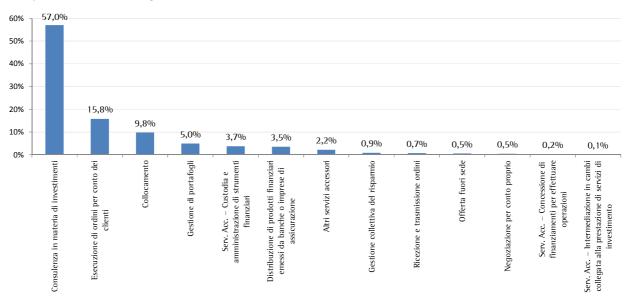
Tipologia e classificazione dei ricorsi

I ricorsi ammissibili e ricevibili sono stati classificati dalla Segreteria tecnica in funzione della tipologia di servizio di investimento nell'ambito del quale è venuta ad inquadrarsi la o le doglianze sollevate dal ricorrente.

Dal Grafico seguente emerge che più della metà dei ricorsi ha avuto ad oggetto il servizio di consulenza in materia di investimenti; seguono i ricorsi riguardanti il servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti, pari a più del 15%. Quest'ultima percentuale è stata fortemente condizionata dall'elevato numero di ricorsi presentati dai cd. "scavalcati", investitori cioè che hanno lamentato il mancato rispetto del criterio di priorità temporale nell'esecuzione degli ordini di vendita da parte del relativo intermediario. In massima parte si è trattato di ricorsi correlati alle vicende delle due banche venete.

#### Classificazione dei ricorsi per oggetto della controversia

(dati percentuali sui 1468 ricorsi giudicati ammissibili/ricevibili)



Un'analisi un po' più dettagliata consente di rilevare che i ricorsi relativi alla prestazione del servizio di consulenza hanno riguardato prevalentemente la violazione degli obblighi informativi nella fase di conclusione del contratto di investimento e di quelli attinenti alla profilatura della clientela, nonché alla valutazione di adeguatezza dell'operazione. Quanto ai ricorsi relativi al servizio di esecuzione di ordini per conto della clientela, essi hanno avuto ad oggetto prevalentemente – per le ragioni sopra rappresentate – la violazione degli obblighi di correttezza, di trasparenza e di efficiente svolgimento del servizio.

	Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Cons	ulenza in materia di investimenti:		57%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	329	22,4%
✓	Valutazione di adeguatezza [39-40Rl]	289	19,7%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	220	15,0%
Esec	Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:		15,8%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	193	13,1%
✓	Contratti[21TUF]	21	1,4%
✓	Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Valutazione di appropriatezza].	18	1,2%
Collo	Collocamento:		9,8%
<b>✓</b>	Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	64	4.4%

	Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	60	4,1%
✓	Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza]	20	1,4%
Gesti	Gestione di portafogli:		5%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	60	4,1%
✓	Altro [Diritto di recesso, Valutazione di adeguatezza, ecc.]	13	0,9%
	Servizi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari		3,7%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	39	2,7%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	16	1,1%
	Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:		3,5%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	26	1,8%
✓	Altro [Contratti, Informazioni e comunicazioni, Valutazione di appropriatezza]	26	1,8%
trasm	servizi di investimento [Altri servizi accessori, Ricezione e issione ordini, Offerta fuori sede, Negoziazione per conto io, Gestione collettiva del risparmio, ecc]	75	5,2%

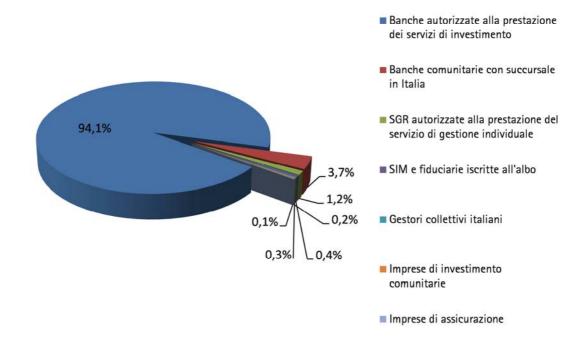
#### Intermediari coinvolti

Gli intermediari coinvolti nei ricorsi ricevibili e ammissibili sono stati 111: si tratta di un dato significativo che consente di affermare che l'attività dell'ACF nel corso del 2017 non è stata monopolizzata dalla trattazione di ricorsi riferiti a specifiche e circostanziate vicende, avendo riguardato invece una platea piuttosto ampia di operatori professionali.

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1382
Banche comunitarie con succursale in Italia	54
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	18
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	6
Gestori collettivi italiani	4
Imprese di investimento comunitarie	3
Imprese di assicurazione	2

La tabella successiva evidenzia una netta prevalenza di ricorsi presentati nei confronti di banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento.

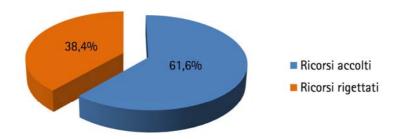
#### Percentuale tipologia intermediari coinvolti



#### Ricorsi decisi

Il Collegio dell'ACF ha avviato l'attività deliberativa nel maggio scorso, una volta concluse le prime istruttorie. Nel corso delle riunioni tenutesi fino al 31 dicembre 2017 sono state assunte 307 decisioni: 189 di accoglimento totale o parziale (61,6%) e 118 di rigetto (38,4%).

#### Esito dei ricorsi decisi nel merito



I risarcimenti riconosciuti ammontano in totale a poco meno di 5,2 mln. di euro (in media circa 28.000 euro a ricorso).

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 si attesta intorno ai 10 mln di euro: a fronte di ciò il Collegio ha complessivamente riconosciuto rimborsi per un importo totale di 5.136.176 euro.

# Dettaglio degli importi richiesti dai ricorrenti e di quelli riconosciuti dal Collegio (dati elaborati sui 307 ricorsi decisi nel merito)

(dati classification) resistances recriments)	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	16.706.316	54.418	41,44	500.000
✓ Solo per ricorsi accolti	10.171.527	53.818	517,48	500.000
Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)	5.136.176	27.175	96,67	307.004

In media sono stati riconosciuti 27.175 euro a ricorso, a fronte di un valore medio delle richieste pari a 53.818 euro, con uno scarto dunque di circa il 50% tra "richiesto" e "riconosciuto".

L'importo minimo è stato pari a 96,67 euro. Trattasi di un dato che assume una sua significatività per il fatto che l'ACF, come tutti i sistemi *Adr*, rappresenta strumento posto anzitutto al servizio degli investitori *retail* per risolvere controversie di non particolare rilievo economico.

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 (141) con quelli dei ricorsi presentati personalmente dal ricorrente (166).

		Totale	% su totale delle decisioni	Importo medio richiesto in euro		importo medio deciso/richiesto
Ricor	si con presenza di un procuratore	141	45,9%			
✓	Ricorsi accolti	103 (73%)		49.793	27.302	54,8%
✓	Ricorsi rigettati	38 (27%)				
Ricor	si senza procuratore	166	54,1%			
✓	Ricorsi accolti	86 (51,8%)		58.636	27.023	46,1%
✓	Ricorsi rigettati	80 (48,2%)				

Emerge che, nel caso di ricorsi assistiti da procuratore, la percentuale di accoglimento è stata pari al 73% (103) mentre, nel caso di ricorsi senza procuratore, la percentuale di accoglimento è risultata al 51,8% (86).

Quanto al rapporto tra gli importi medi riconosciuti dal Collegio e gli importi medi richiesti dai ricorrenti, la percentuale è pari al 54,8% nei ricorsi presentati con l'assistenza del procuratore e al 46,1% nei ricorsi presentati personalmente dai ricorrenti.

Si tratta di dati da cui è possibile inferire come la presenza di un procuratore abbia potuto assumere una qualche significatività nel procedimento dinanzi l'ACF in termini, evidentemente, di più compiuta e congruente rappresentazione dei fatti e delle richieste formulate, pur non essendosi rivelato nello stesso tempo fattore decisivo ai fini del buon esito del ricorso. Ciò che questo dato può far ritenere, in buona sostanza, è che non tanto sia necessario avvalersi di un procuratore per presentare un "buon" ricorso all'ACF quanto, piuttosto, la necessità che alla redazione del ricorso sia assicurata la dovuta attenzione e precisione, al fine di produrre argomentazioni esaustive e convincenti; attenzione che, evidentemente, viene più facilmente prestata da chi svolge professionalmente tale attività.

Nel corso del 2017, il Collegio ha accertato in un caso il volontario non adempimento della decisione da parte dell'intermediario.

# Le decisioni dell'ACF



#### IV Le decisioni dell'ACF

L'esame dei ricorsi pervenuti all'ACF nel corso del suo primo anno di operatività ha fatto emergere una pluralità e varietà di fattispecie, non di rado caratterizzate da profili di particolare novità e complessità.

Si fornisce, di seguito, una rassegna degli orientamenti ricavabili dalle decisioni assunte dal Collegio nel corso del 2017, ritenuti più significativi avuto riguardo alla ricorrenza delle tematiche affrontate, alla loro rilevanza ai fini della individuazione dell'ambito dei ricorsi proponibili all'ACF, nonché alla correlata funzione di fornire indirizzi agli operatori professionali del mercato ai fini della valutazione dei reclami della clientela.

L'esposizione che segue è incentrata, anzitutto, sulle questioni relative alla "corretta proposizione del ricorso" e dunque, essenzialmente, su quelle concernenti l'osservanza dei presupposti di ricevibilità e ammissibilità dell'atto introduttivo del procedimento; vengono, poi, illustrate le principali questioni di merito sottoposte alla cognizione dell'ACF concernenti la "correttezza dei comportamenti" dei soggetti abilitati con riguardo, in particolare, al rispetto degli obblighi di condotta.

# 1. Le questioni di rito

Rapporto tra reclamo e ricorso Decisione 93

Tra i requisiti di ricevibilità del ricorso, l'art 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, include quello della previa proposizione all'intermediario di un reclamo concernente i "medesimi fatti oggetto [del ricorso]".

Con la richiamata decisione, il Collegio ha avuto modo di chiarire i limiti entro i quali è ravvisabile tale coincidenza di oggetto tra reclamo e successivo ricorso. In particolare, decidendo in merito ad un caso in cui era stata eccepita l'irricevibilità del ricorso sul presupposto che vertesse su questioni non del tutto coincidenti con quelle oggetto dei precedenti reclami inoltrati all'intermediario, l'Arbitro ha precisato che la conformità tra reclamo e ricorso deve essere intesa in termini non formali ma sostanziali, ossia come sostanziale equivalenza delle doglianze articolate nel reclamo e delle domande formulate nel ricorso, con la conseguenza che al ricorrente non è preclusa la possibilità di allegare nel ricorso nuovi argomenti, ovvero anche nuovi fatti secondari, la cui deduzione dinanzi all'Arbitro può essere, peraltro, anche la naturale conseguenza dell'interlocuzione intervenuta nella fase del reclamo.

Relativamente al contenuto del reclamo è stato precisato che, affinché possa ritenersi validamente proposto, esso deve contenere specifiche doglianze volte a contestare la condotta dell'intermediario. In tale

prospettiva, con provvedimenti assunti dal Presidente del Collegio, ai sensi dell'art. 11, comma 3, del Regolamento ACF, sono stati ritenuti privi di preventivo reclamo, e conseguentemente irricevibili, i ricorsi preceduti da corrispondenza con la quale veniva richiesta dal cliente copia di documentazione afferente alle operazioni d'investimento (nello specifico, copia degli ordini di vendita) o venivano richieste generiche informazioni sul valore degli strumenti finanziari acquistati e sui tempi di realizzo della vendita degli stessi, senza tuttavia muovere contestazioni specifiche con riguardo all'operato dell'intermediario (Dichiarazioni di irricevibilità del Presidente prot. 0047663/17 del 12.04.2017 e prot. 0031951/17 del 10.03.2017).

Vari, inoltre, sono stati i provvedimenti con cui è stata dichiarata l'irricevibilità del ricorso per totale assenza del preventivo reclamo ovvero per l'avvenuta proposizione del ricorso prima della scadenza del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo, accordato all'intermediario dal citato art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, per comunicare all'investitore le proprie determinazioni (tra le altre, Dichiarazioni di irricevibilità del Presidente prot. 0024606/17 del 23.3.2017; prot. 0065866/17 del 12.5.2017; prot. 0067728/17 del 17.05.2017 prot. 0094485/17 del 28.7.2017; 0108339/17 del 20.9.2017, 0120603/17 del 25.10.2017).

# "Determinatezza" dell'oggetto della domanda Decisioni 37, 110, 242

Relativamente al tema della "determinatezza" dell'oggetto della domanda formulata dal ricorrente, l'Arbitro ha precisato che lo scopo perseguito con la previsione regolamentare che richiede, a pena di inammissibilità, che l'oggetto delle domande sia determinato con sufficiente chiarezza (art. 12, comma 2, lett. a, del Regolamento ACF) va rinvenuto nella possibilità per l'intermediario di difendersi in maniera adeguata a fronte delle contestazioni mosse dal ricorrente. E', pertanto, in tale prospettiva che va valutato se l'oggetto del ricorso sia sufficientemente determinato o meno.

Partendo da tale presupposto, il Collegio ha affermato che, pur in difetto di specifica indicazione degli investimenti contestati, l'oggetto della domanda non possa ritenersi indeterminato qualora l'intermediario sia stato posto in condizione di percepire con chiarezza il tenore delle doglianze già dal contenuto del reclamo e delle eventuali diffide precedenti il ricorso, oppure l'oggetto del ricorso coincida con quello di un'istanza di conciliazione già presentata, a cui l'intermediario non ha ritenuto di aderire e questi sia stato, già nella prima difesa, in grado di dedurre con ampiezza nel merito.

#### Modifica delle domande nel corso del procedimento Decisioni 38, 44, 87

Il Collegio si è anche occupato di individuare i limiti entro i quali il ricorrente può precisare le proprie allegazioni e domande in corso di procedimento, senza per questo incorrere nel rischio di una successiva pronuncia di inammissibilità delle stesse.

In mancanza di una specifica disciplina regolamentare, il Collegio ha ritenuto applicabile al procedimento ACF le previsioni generali di cui al codice di procedura civile, oltre i principi elaborati dalla giurisprudenza in materia di giusto processo (per tutte, Sent. Sezioni Unite della Corte di Cassazione 15 giugno 2015, n. 12310), così giungendo ad affermare che non può dirsi integrata una domanda nuova, né ravvisarsi una lesione del principio del contraddittorio, allorché il ricorrente nelle deduzioni integrative si sia limitato a precisare o modificare la propria precedente domanda alla luce delle deduzioni dell'intermediario, rimanendo tuttavia nell'ambito della vicenda sostanziale originariamente dedotta (Decisioni 44, 87).

Il Collegio ha precisato che il discrimen tra la proposizione di una domanda nuova, in quanto tale non ammissibile, e la modifica della domanda già proposta, risiede nel fatto che quest'ultima non si aggiunge ma si sostituisce alla precedente, consentendo quindi al ricorrente di meglio individuare l'oggetto della propria pretesa anche in base alle deduzioni presentate dall'intermediario, il cui diritto di difesa non subisce alcuna lesione, vista la facoltà prevista dall'art. 11, comma 6, del Regolamento ACF di replicare entro 15 giorni alle deduzioni integrative del ricorrente.

In tale prospettiva, il Collegio ha chiarito che, del pari, deve ritenersi infondata l'eccezione avanzata dal resistente, volta a precludere l'esame delle doglianze formulate dal ricorrente nelle deduzioni integrative nel caso in cui le stesse siano state precedentemente formulate nel reclamo e, quindi, per il tramite dell'espresso richiamo ad esso, siano transitate anche nel ricorso. Infatti, in questo caso, le allegazioni contenute nella memoria non rappresentano fatti costitutivi di una nuova pretesa, bensì piuttosto elementi di fatto integrativi finalizzati a precisare l'originaria domanda (Decisione 38).

Pendenza di un giudizio ordinario introdotto precedentemente all'entrata in vigore del sistema ACF Decisioni 96, 102

L'ACF ha avuto modo di pronunciarsi anche con riferimento all'ipotesi in cui il resistente eccepisca l'improcedibilità del ricorso, attesa la pendenza di un giudizio dinanzi all'autorità giudiziaria introdotto precedentemente all'entrata in vigore del Regolamento sul procedimento ACF ed avente ad oggetto la medesima vicenda portata alla cognizione dell'Arbitro.

Il Collegio ha ritenuto che in questi casi la pendenza della lite in momento antecedente l'introduzione nel nostro ordinamento del sistema ACF non costituisce causa di improcedibilità, non essendo ragionevole precludere al cliente la possibilità di avvalersi di tale sistema per il solo fatto di aver instaurato un giudizio ordinario avanti il giudice in un momento in cui la procedura adr rappresentata dall'ACF non era ancora operativa.

In questi casi, secondo il Collegio, un possibile contrasto tra la decisione dell'ACF e la pronuncia del Giudice potrebbe essere risolto, nel caso di decisione dell'ACF sfavorevole all'intermediario, o adempiendo con riserva di ripetere quanto versato nell'ipotesi di definizione della controversia in senso contrario da parte del Giudice, oppure non ottemperando a quanto deciso dall'Arbitro e chiedendo, in caso di decisione favorevole del Giudice e "ove sia stata, nelle more, eseguita la pubblicità per inottemperanza di cui all'art. 13, comma 3, del Regolamento 19602/2016, una forma di pubblicità di segno uguale e contrario che rettifichi la precedente, rimuovendo così gli effetti della comminata sanzione reputazionale."

Controversia già sottoposta all'Ombudsman-Giurì Bancario Decisioni 12, 13, 62

Il Collegio ha chiarito che possono essere proposti all'ACF ricorsi inerenti a controversie già oggetto di pronunciamento da parte dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

L'Arbitro si è pronunciato in tal senso in relazione a taluni ricorsi, rispetto ai quali l'intermediario aveva svolto eccezione di inammissibilità per contrarietà al principio del ne bis in idem. Il Collegio ha precisato che, in tali ipotesi, non è configurabile violazione alcuna del principio del ne bis in idem, e ciò essenzialmente per tre ordini di motivi: 1) la decisione che assume l'ACF non determina un giudicato rilevante ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2909 c.c., non precludendo pertanto alle parti di avvalersi di qualsivoglia altra azione prevista nell'ordinamento a tutela degli interessi riconducibili alla propria sfera giuridica; 2) l'Ombudsman - Giurì Bancario non è un organo qualificabile come giudiziale, né è annoverabile tra gli ADR previsti dalla relativa disciplina di derivazione europea; 3) l'art. 15 del regolamento disciplinante, al tempo dei fatti, l'attività dell'Ombudsman espressamente prevede il diritto del cliente "di investire della controversia, in qualunque momento, anche successivo alla decisione, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo ovvero, se previsto, un collegio arbitrale" e ciò allo scopo di non privare l'investitore di ulteriori strumenti alternativi di risoluzione delle controversie previsti dall'ordinamento.

#### La competenza dell'ACF

L'ACF con più decisioni ha definito la propria competenza con riguardo sia alle materie che ai singoli prodotti/servizi oggetto di ricorso. Di seguito si commentano le principali decisioni assunte sia dal Collegio che dal Presidente.

### I buoni postali fruttiferi Decisioni 27, 28, 86, 100

Il Collegio, fin dalle prime decisioni, ha avuto modo di esprimersi in merito alla propria competenza con riguardo a controversie aventi ad oggetto il collocamento di buoni postali fruttiferi, chiarendo che essi non rientrano nel novero dei valori mobiliari essendo privi del requisito della "negoziabilità" e, dunque, dell'idoneità ad essere oggetto di transazioni sui mercati finanziari.

Conseguentemente, l'Arbitro ha affermato che le controversie afferenti a tale tipologia di titoli non possono ritenersi rientranti nell'ambito della propria competenza, essendo questa circoscritta alla materia dei servizi e delle attività d'investimento (che sono tali quando hanno ad oggetto strumenti finanziari), come individuata dall'art. 4 comma 1, del Regolamento sul procedimento ACF, in base al quale: "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 Il del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013."

#### I prodotti assicurativi Decisioni 133 e 158

Sempre con riferimento alla competenza per materia, il Collegio ha avuto modo di precisare che le controversie relative al collocamento di polizze assicurative rientrano nell'ambito della competenza dell'ACF solo nel caso in cui esse riguardino prodotti assicurativi che presentano anche una componente "finanziaria".

In particolare, l'art. 1, comma 1, lett. w-bis), del TUF, definisce quali "prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione" le polizze appartenenti ai rami vita III e V, di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 ("Codice delle Assicurazioni"), quali le assicurazioni sulla vita Unit e Index Linked e le operazioni di capitalizzazione. A tali prodotti la normativa di settore (art. 25-bis del TUF e artt. 83 e ss. del Regolamento intermediari n. 16190/2007, nel testo vigente al tempo del caso esaminato) estende le regole di condotta ordinariamente previste per l'offerta dei prodotti strictu sensu finanziari, nonché le relative disposizioni previste in materia di contratti (Art. 23 del TUF).

Ciò stante il Collegio, nel caso esaminato, ha concluso per la propria incompetenza, risultando la controversia riferibile ad una polizza priva di connotazione finanziaria e, in quanto tale, integrante un tipico contratto di assicurazione sulla durata della vita, finalizzato a coprire il rischio morte (Decisione 158).

Analogamente, è stata esclusa la competenza dell'ACF con riguardo a ricorsi relativi alla distribuzione di polizze cosiddette *multiramo*, caratterizzate dalla combinazione di coperture assicurative di "ramo I" e di prodotti finanziari di "ramo III" e "ramo V". Ha, infatti, rilevato il Collegio che tali prodotti, ancorché inglobanti una componente di "ramo III e V", sono soggetti alle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e alla vigilanza, nonché ai regolamenti, dell'IVASS. Ciò che trova conferma nella Circolare ISVAP n. 551/2005, recante disposizioni specificamente dedicate ai prodotti assicurativi *multiramo* (Decisione 133).

# Le questioni tributarie Decisioni 8, 78, 135

Con riferimento alle controversie riguardanti questioni tributarie, il Collegio si è orientato nel senso di ritenere inammissibili i ricorsi aventi ad oggetto, *sic et simpliciter*, contestazioni circa la corretta applicazione da parte dell'intermediario della normativa tributaria in materia di *capital gain*, non essendo la materia fiscale inclusa nel perimetro delle competenze dell'ACF.

E' stato, tuttavia, precisato che l'ACF è, al contrario, competente a conoscere della controversia nel caso in cui le doglianze svolte nel ricorso abbiano ad oggetto il mancato adempimento da parte dell'intermediario di obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente in materia di investimenti finanziari, *sub specie* di omessa informativa circa il trattamento fiscale connesso alla prestazione richiesta.

# Il contratto di deposito titoli Decisioni 6, 68, 103

Nel caso in cui il ricorso abbia ad oggetto doglianze riferibili ad un contratto di deposito titoli, il Collegio, attraverso alcune pronunce, ha chiarito che, al fine di stabilire la propria competenza, è necessario verificare, caso per caso, se l'obbligazione di cui il ricorrente deduce l'inadempimento sia riferibile al servizio accessorio di deposito titoli ovvero sostanzi un'obbligazione tipica del contratto di deposito bancario; solo nel primo caso, infatti, può affermarsi la competenza dell'ACF.

In altri termini, è stato affermato che – posta la possibile ambivalenza del contratto di deposito titoli che, pur rientrando tra i contratti bancari e avendo una causa tipica, può tuttavia "rivestire funzione ancillare rispetto alla prestazione di servizi d'investimento a favore della clientela

("custodia e amministrazione di strumenti finanziari relativi a servizi connessi, ex art. 1, comma 6, lett. a, del TUF) " – occorre analizzare, in relazione a ciascuna fattispecie, quale sia in concreto la prestazione di cui il ricorrente lamenta l'inadempimento e, per tale via, definire "se essa sia funzionalmente ed in concreto connessa alla prestazione di un servizio di investimento, essendo solo in quest'ultimo caso configurabile [un] servizio accessorio alla prestazione di un servizio di investimento, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. a), TUF", con conseguente competenza dell'ACF a conoscere della relativa controversia.

Partendo da tale assunto, il Collegio ha dichiarato la propria incompetenza in relazione ad un ricorso in cui si contestava l'inadempimento dell'intermediario rispetto alle istruzioni operative impartite dal cliente in occasione del trasferimento di strumenti finanziari da un deposito titoli ad un altro, non ritenendo ravvisabile alcuna inosservanza degli obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente in materia di strumenti finanziari (Decisione 6).

Analogamente il Collegio, in relazione ad altro caso concernente la mancata certificazione da parte dell'intermediario di minusvalenze maturate dal ricorrente in costanza di rapporto di deposito titoli presso altro intermediario, ha affermato la propria incompetenza, sul presupposto che la vicenda riguardava adempimenti riconducibili in capo all'intermediario nel suo esclusivo ruolo di "amministratore" del rapporto di deposito titoli, senza che fosse rilevabile un rapporto (anche) di strumentalità con la concreta operatività sui titoli depositati (Decisione 103).

Al contrario, in una controversia in cui la contestazione riguardava la non corretta valorizzazione sulla piattaforma web dell'intermediario del patrimonio totale del cliente, il Collegio ha respinto l'eccezione di inammissibilità del ricorso formulata dall'intermediario sull'assunto che la controversia fosse riferibile al rapporto di conto corrente e di deposito titoli, ritenendo tale attività funzionale all'investimento in strumenti finanziari e, di conseguenza, il servizio prestato rientrante nell'ambito di competenza dell'Arbitro, come definito dall'art. 4, comma 1, del Regolamento sul procedimento ACF (Decisione 68).

### Le "pratiche commerciali scorrette" Decisione 5

Con la decisione 5 il Collegio ha avuto modo di esprimersi circa la propria competenza a pronunciarsi in relazione a controversie in cui venga in rilievo un comportamento dell'intermediario integrante una "pratica commerciale scorretta" ai sensi del Codice del Consumo, nella fattispecie già oggetto di un provvedimento sanzionatorio dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

In particolare, l'Arbitro ha chiarito che qualora tale comportamento dell'intermediario nei confronti dei clienti sostanzi, al contempo, la violazione delle regole comportamentali su di esso gravanti nella prestazione dei servizi di investimento, sussiste la competenza dell'Arbitro indipendentemente dal fatto che tale condotta integri anche violazioni del Codice del consumo, *sub specie* di pratica commerciale scorretta. In tale ipotesi, infatti, l'oggetto della decisione dell'ACF non è la violazione della norme del Codice del consumo ma, piuttosto, la violazione dei doveri generali di diligenza e correttezza nei confronti della clientela che l'art. 21, lett. a), del TUF impone all'intermediario di osservare nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento.

### Le controversie nei confronti "dell'intermediario emittente" Decisioni 1, 7, 22, 111, 159 e da 165 a180

Sotto il profilo soggettivo, l'ACF è competente a conoscere delle controversie insorte tra investitori c.d. "retail" ed intermediari; tuttavia, nelle ipotesi in cui l'intermediario rivesta anche la qualità di emittente dei titoli oggetto del contendere, l'Arbitro ha ritenuto che simili fattispecie non involvano automaticamente e solo una "questione societaria", per la quale dunque la competenza dell'ACF debba ritenersi esclusa; ciò, qualora le doglianze del ricorrente investano comunque il rapporto tra intermediario e cliente nella prestazione di servizi d'investimento.

In particolare, in relazione a ricorsi concernenti doglianze in merito all'esecuzione di ordini di vendita di azioni dell'emittente-intermediario impartiti dal cliente, il Collegio ha ritenuto di poter conoscere della controversia in considerazione del fatto che le censure dei ricorrenti si incentravano, più che su un obbligo di riacquisto dei titoli del socio da parte dell'intermediario-emittente, sull'inadempimento di quest'ultimo all'obbligo di adottare procedure interne idonee ad assicurare la corretta trattazione e gestione dell'ordine di vendita, sulla base di un criterio di priorità cronologica; obbligo, come tale, afferente al servizio di «esecuzione di ordini per conto dei clienti» (art. 1, comma quinto, lett. b, del TUF) (Decisioni 1, 7, 22, 111, 159).

In sostanza, l'Arbitro ha dichiarato che esulano dalla competenza dell'ACF le controversie aventi ad oggetto l'inadempimento di obblighi relativi al rapporto tra emittenti e soci, mentre al contrario deve ritenersi radicata la competenza del Collegio nel caso in cui le doglianze dei ricorrenti si incentrino sulla violazione delle regole comportamentali gravanti sull'intermediario nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento (Decisioni da 165 a 180).

#### La legittimazione attiva

Il tema della legittimazione attiva, intesa quale potere di adire l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, ha formato oggetto di molteplici decisioni del Collegio di cui si riportano, di seguito, quelle più significative.

### Titolarità del diritto fatto valere Decisioni 75, 207

L'Arbitro, basandosi sul principio per cui la legittimazione attiva si determina sulla base della domanda come prospettata dal ricorrente, ha affermato che ai fini della sua sussistenza è sufficiente che questi si affermi titolare del diritto fatto valere, non avendo rilevanza l'accertamento dell'effettiva titolarità del diritto stesso, che integra questione attinente unicamente al merito della controversia.

In particolare, con le richiamate decisioni il Collegio ha rigettato l'eccezione preliminare di difetto di legittimazione attiva del ricorrente formulata dall'intermediario, rilevando che, ai fini della sussistenza della legittimazione, fosse sufficiente che il ricorrente avesse affermato la sua qualità di quotista di un fondo comune d'investimento, mentre l'eventuale accertamento dell'inesistenza di tale qualità avrebbe determinato una pronuncia di rigetto non già in rito bensì nel merito, integrando una pronuncia di accertamento del difetto di titolarità del diritto azionato.

#### Cointestazione del deposito titoli Decisione 198

Con tale decisione l'Arbitro ha affrontato la questione della legittimazione attiva nel caso in cui gli strumenti finanziari oggetto di controversia risultino contabilizzati in una sotto-rubrica accesa a nome solo di uno dei cointestatari del conto deposito titoli accessorio al servizio d'investimento.

Ad esito del proprio esame il Collegio ha ritenuto fondata l'eccezione di carenza di legittimazione attiva di uno dei cointestatari del dossier titoli (nella fattispecie il figlio della ricorrente che aveva aderito al ricorso proposto dalla di lui madre) in quanto, risultando le azioni contabilizzate in una sotto-rubrica intestata solo alla ricorrente, non poteva dirsi sussistente un'ipotesi di contitolarità delle stesse, dovendo considerarsi l'acquisto di pertinenza esclusiva della ricorrente intestataria della "sotto-rubrica".

# Cessione *inter vivos* di un contratto d'investimento Decisione 41

Con altra decisione il Collegio ha rilevato la carenza di legittimazione attiva del ricorrente, cessionario *inter vivos* di un contratto d'investimento, ritenendo che non fosse legittimato a far valere violazioni afferenti alla fase genetica del rapporto contrattuale, in quanto intercorsa esclusivamente tra originario contraente ed intermediario.

Nella fattispecie, il ricorrente, cessionario del contratto d'investimento, ha lamentato la violazione degli obblighi di informazione e

l'inadeguatezza del prodotto finanziario rispetto al profilo di rischio dell'originaria contraente. L'Arbitro ha dichiarato l'irricevibilità del ricorso muovendo dall'assunto che tali lamentati inadempimenti concernevano la fase di sottoscrizione dell'investimento e, dunque, erano riferibili solo e soltanto ai rapporti intercorsi tra l'intermediario ed il contraente originario.

#### La legittimazione passiva

Il tema della legittimazione passiva è stato affrontato dal Collegio, in particolare con riferimento alle note vicende relative alle due banche venete assoggettate a liquidazione coatta amministrativa ai sensi del d.l. n. 99/2017, nonché alle "quattro banche" sottoposte a procedura di risoluzione ex d.lgs. n. 180/2015.

Le banche venete sottoposte a liquidazione coatta amministrativa ex d.l. n. 99/2017

Decisioni 22, 36, 38, 43, 70, 98, 99, 118, 120, 123, 126, 134, 162, 193, 204, 206, 208, 213, 222

Con riguardo alle due banche venete poste in liquidazione coatta amministrativa ex d.l. n. 99/2017, il Collegio è giunto a confermarne, pur in pendenza dell'intervenuta procedura concorsuale, la legittimazione passiva nell'ambito dei ricorsi promossi da risparmiatori/azionisti per violazione delle regole di condotta nella fase di collocamento/negoziazione delle azioni delle stesse banche; e ciò sulla base delle seguenti considerazioni.

Il Collegio ha ritenuto non applicabile al procedimento che si svolge avanti l'ACF l'art. 83 comma 3, del T.U.B. - che dispone l'improcedibilità di "qualsiasi azione" già "promossa" contro un intermediario sottoposto a liquidazione coatta amministrativa - in quanto "quello che si svolge davanti all'ACF è un procedimento alternativo di risoluzione della controversia che non può essere parificato ed equiparato a un vero e proprio giudizio di cognizione, neppure in forma arbitrale, cui solo si riferisce la previsione dell'art. 83, comma terzo, TUB". In tale contesto, infatti, il termine "azione", richiamato dalla norma, attiene "allo svolgimento di una vera e propria attività volta a far valere il diritto sostanziale in un processo avente i caratteri della giurisdizione". Nell'opinione del Collegio, una tale ricostruzione si giustifica anche alla luce del carattere non vincolante della decisione assunta dall'ACF, la quale non preclude alle parti di adire l'autorità giudiziaria e di consequenza non è in grado di incidere sul procedimento di accertamento del passivo concorsuale che caratterizza la liquidazione coatta delle banche.

Riconosciuta, nei termini anzidetti, la legittimazione passiva delle due banche venete nell'ambito dei procedimenti promossi avanti l'ACF, il Collegio ha chiarito anche che il cliente che intenda invocare il titolo rappresentato dalla decisione dell'Arbitro ha l'onere di presentare istanza di ammissione al passivo, lasciando impregiudicata "la possibilità per i

Commissari liquidatori di valutare liberamente se ed in che limiti riconoscere e ammettere la pretesa già delibata come fondata dall'Arbitro".

Si riporta, di seguito, un estratto della decisione 22, relativo alle considerazioni dell'Arbitro fondanti la legittimazione passiva della banca in l.c.a.

#### Decisione 22

"[...] In limine deve esaminarsi l'eccezione di improcedibilità prospettata dai difensori della resistente [....]. Ad avviso del Collegio l'eccezione non è fondata. Gli è, infatti, che quello che si svolge davanti all'ACF è uno strumento alternativo di risoluzione della controversia che non può essere parificato ed equiparato a un vero e proprio giudizio di cognizione, neppure in forma arbitrale, cui solo si riferisce la previsione dell'art. 83, comma terzo, TUB, là dove statuisce l'improcedibilità di «qualsiasi azione» già «promossa» contro un intermediario sottoposto alla liquidazione coatta amministrativa. Il termine "azione" deve essere, infatti, inteso, non foss'altro che in forza dell'argomento storico - la norma è nata in un contesto in cui l'emergere di forme di adr dei clienti verso intermediari bancari e finanziari non era ancora neppure immaginabile - come destinato a fare riferimento allo svolgimento di una vera e propria "attività volta a far valere il diritto sostanziale" in un processo avente i caratteri della giurisdizione, sia pure privata e non statuale (come nel caso dell'arbitrato), mentre nella specie, i caratteri della giurisdizione si rivelano inesistenti, avendo il procedimento - come ha ritenuto, con riferimento all'omologo procedimento dell'ABF, la Corte Costituzionale nell'ordinanza n. 218 del 4 luglio 2011 - connotazioni che attengono sì all'esercizio di una funzione di tipo giustiziale ma che possono riecheggiare gli interventi di organi amministrativi in autotutela. Né, d'altra parte, la prosecuzione di un procedimento, come quello innanzi all'ACF - a maggior ragione se a esso si debba ascrivere soltanto la funzione di delibare il merito di una pretesa senza condurre a un accertamento vincolante, come ha ritenuto, di nuovo, la già citata Corte Costituzionale nell'ordinanza n. 218/2011 - impinge sulla (ed esclude la) necessità che il cliente, la cui pretesa sia stata eventualmente riconosciuta fondata dall'Arbitro nei confronti dell'intermediario poi sottoposto alla liquidazione coatta, debba comunque far accertare, nei confronti della Procedura, il suo diritto di concorrere al riparto di quanto realizzato dalla liquidazione dell'attivo nelle forme previste dagli art. 86 ss. TUB, sia perché la "decisione" dell'Arbitro non può ricondursi a quei provvedimenti che darebbero titolo all'ammissione con riserva, ad instar dell'art. 96, 3° comma, n. 3 l. fall., sia perché l'accertamento del passivo non ha oltretutto, in nessun caso, ad oggetto la pretesa sostanziale ma solo il diritto di partecipare al concorso.

Ne consegue, pertanto, che ben può il procedimento proseguire nei confronti dell'intermediario anche in pendenza della Procedura, salva sempre naturalmente la necessità per il cliente che intenda invocare il "titolo" rappresentato dalla "decisione" dell'ACF di presentare l'istanza di ammissione al passivo, e quindi salva sempre la possibilità per i Commissari liquidatori di valutare liberamente se ed in che limiti riconoscere e ammettere la pretesa già delibata come fondata dall'Arbitro. [...]"

Inammissibilità dei ricorsi proposti a partire dal 19 luglio 2017 nei confronti delle due banche venete in l.c.a.

A seguito del provvedimento con cui la Banca Centrale Europea, in data 19 luglio 2017, ha disposto, su proposta della Banca d'Italia, la revoca

dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria, e conseguentemente dell'abilitazione alla prestazione dei servizi d'investimento, delle due banche venete poste in l.c.a. ex d.l. n. 99/2017, quest'ultime hanno perso lo *status* di intermediario tenuto all'obbligo di adesione al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie amministrato dall'ACF.

Pertanto l'Arbitro, atteso il venir meno del presupposto soggettivo su cui si fonda la propria potestà decisoria, si è orientato nel senso di dichiarare inammissibili i ricorsi presentati a partire dal 19 luglio 2017 nei confronti delle predette banche (Cfr. Avviso pubblicato sul sito internet dell'ACF il 19 settembre 2017).

La legittimazione passiva dell'intermediario appartenente ai Gruppi facenti capo alle due banche venete Decisioni 107, 111, 112, 163, 194

Quanto al diverso profilo della commercializzazione delle azioni delle due banche venete effettuata da intermediari facenti parte dei rispettivi Gruppi, il Collegio ha ritenuto sussistente la legittimazione passiva degli stessi anche successivamente alla revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria delle banche capogruppo e alla successiva cessione delle controllate ad un nuovo soggetto bancario ("intermediario interveniente").

In particolare, l'Arbitro ha ritenuto che la previsione del d.l. n. 99/2017, concernente le passività escluse dal perimetro della cessione, non possa estendersi anche ad eventuali debiti della banca controllata, la quale costituisce un autonomo soggetto di diritto. L'ACF ha chiarito, dunque, che la speciale disciplina dettata dal d.l. n. 99/2017 non può essere letta come volta ad esonerare la banca controllata da eventuali responsabilità per la commercializzazione delle azioni della propria capogruppo posta in l.c.a.

Si riporta, di seguito, un estratto della decisione 111.

#### Decisione 111

"[...] Preliminarmente deve essere esaminata l'eccezione, sollevata dall'intermediario interveniente che oggi controlla il resistente, secondo il quale le vicende che hanno interessato la banca che controllava il resistente all'epoca dei fatti - e che aveva emesso i titoli oggetto della presente controversia - comportano che il resistente dovrebbe considerarsi oramai "estraneo" al presente procedimento, perché gli eventuali debiti che fossero accertati in relazione alle operazioni di commercializzazione di quelle azioni non sarebbero stati interessati dall'operazione di cessione eseguita in favore dell'interveniente, ma sarebbero rimasti in capo alla banca precedente controllante. Trattasi di assunto che non può essere condiviso. [...]

Decisiva sembra al Collegio la considerazione che è vero che il d.l. 99/2017 si preoccupa di disciplinare l'avvio e lo svolgimento della liquidazione coatta

amministrativa di due banche, una delle quali è appunto quella che all'epoca dei fatti controllava il resistente, in deroga all'ordinaria disciplina della l.c.a. prevista dal TUB, e che è parimenti vero che, nel quadro di questa disciplina in deroga, il decreto legge detta alcune disposizioni volte ad escludere che determinate passività che possono riguardare le due banche sottoposte alla l.c.a. in relazione alle operazioni di commercializzazione delle proprie azioni possano gravare il soggetto (l'intermediario interveniente) che si rende acquirente delle rispettive aziende bancarie. E tuttavia, se ciò è vero, vero è anche che l'art. 3, comma 1, lett. b), del detto decreto legge testualmente delinea il perimetro delle passività escluse con unico riferimento a quelle afferenti alle due banche poste in l.c.a., senza estenderlo a ricomprendere anche quelle delle loro controllate, che sono d'altronde autonomi soggetti di diritto, per i quali non è stata aperta, né pende alcuna procedura. Insomma, quel che si intende dire è che l'intermediario resistente non è interessato da alcuna procedura concorsuale, né i suoi asset hanno mai formato oggetto di trasferimento ad alcuno; ciò che è stato trasferito è solo il controllo del resistente dalla banca in l.c.a. all'intermediario interveniente. Ma una tale cessione per definizione non incide né sul rapporto "processuale" – che resta tra ricorrente e resistente – né incide, e non può incidere, sulla titolarità dell'obbligazione che dovesse risultare accertata, all'esito del procedimento innanzi all'ACF, a carico del resistente per le vicende controverse (restitutoria o risarcitoria che sia), appunto perché l'art. 3, comma 1, lett. b), del predetto decreto legge non può testualmente riferirsi ad esse. Né, d'altra parte, sembra al Collegio che si possa provare a prospettare un'interpretazione estensiva della norma de qua. Oltre a non essere autorizzata dal suo tenore letterale, un'eventuale interpretazione della norma nel senso prospettato dall'intermediario interveniente sarebbe francamente eversiva del sistema – e gravemente sospetta di incostituzionalità anche nell'ambito della riconosciuta discrezionalità del legislatore, non foss'altro che per la sua palese irragionevolezza - in quanto essa nella sostanza postulerebbe che il decreto legge abbia sostanzialmente disposto la cessione di un debito (sia pure litigioso) che gravava sul resistente in favore della banca che all'epoca dei fatti la controllava, in contrasto così con il principio comune del diritto delle obbligazioni che non consente la cessione di un debito senza il consenso del creditore. In conclusione sembra al Collegio che la disciplina del d.l. 99/2017 non possa essere in alcun modo letta come volta a esonerare il resistente da eventuali responsabilità per la commercializzazione delle azioni della allora capogruppo, e che al più tale disciplina possa semmai far sorgere un domani – ove il resistente fosse dichiarato responsabile e tenuto a risarcire i propri clienti - i presupposti affinché l'intermediario interveniente possa rivalersi nei confronti della l.c.a. cedente sulla base di eventuali previsioni e garanzie del contratto di cessione di asset, tra cui le partecipazioni al capitale del resistente, per l'esistenza di un maggior passivo della controllata non preventivato all'atto dell'acquisto [...]".

Le banche sottoposte alla procedura di risoluzione ex d.lgs. n. 180/2015 Decisioni da 165 a 180

Con il d.lgs. n. 180/2015 e i successivi decreti di Banca d'Italia del 22 novembre 2015 è stata disposta la liquidazione coatta amministrativa di "quattro banche" ("le Vecchie Banche"), con l'azzeramento del relativo capitale sociale e la loro cessione a nuovi soggetti, i cosiddetti "enti ponte" ("le Nuove Banche").

In relazione ai ricorsi proposti nei confronti della Nuova Banca da clienti sottoscrittori di azioni emesse dalla Vecchia Banca per violazione delle regole di condotta, il Collegio ha ritenuto sussistente la legittimazione passiva della prima sulla base delle considerazioni di seguito riportate.

Secondo l'Arbitro, la normativa di riferimento (il d.lgs. 180/2015 e i provvedimenti di Banca d'Italia del 22 novembre 2015 con cui sono stati definiti i termini della cessione) induce a ritenere che la Nuova Banca sia subentrata in tutte le situazioni giuridiche attive e passive facenti capo alla Vecchia Banca con la sola eccezione di quelle espressamente escluse, tra le quali tuttavia non sono rinvenibili le pretese risarcitorie relative ai rapporti contrattuali tra intermediario e cliente per la prestazione dei servizi d'investimento.

Si riporta, di seguito, un estratto della decisione 165.

#### Decisione 165

"[....] Il Collegio si sofferma, anzitutto, nella valutazione della questione preliminarmente posta da parte resistente, sostanziantesi nell'eccepita carenza di legittimazione passiva della Nuova Banca [...]. In merito, valutate le argomentazioni di parte e stante il quadro normativo di riferimento, il Collegio esprime l'orientamento di ritenere sussistente, in casi della specie, la legittimazione passiva della Nuova Banca. Orienta in tal senso, anzitutto, quanto previsto dal provvedimento di Banca d'Italia del 22 novembre 2015 con il quale è stato definito il perimetro dell'azienda bancaria ceduta alla Nuova Banca, da cui risulta che oggetto della cessione sono state tutte le situazioni giuridiche attive e passive facenti capo alla Vecchia Banca, eccezion fatta per quelle ivi espressamente escluse (punto 1.1.: "Fatto salvo quanto previsto al successivo punto 2, tutti i diritti, le attività e le passività costituenti l'azienda bancaria della banca in risoluzione, ivi compresi i diritti reali sui beni mobili e immobili, i rapporti contrattuali e i giudizi attivi e passivi, incluse le azioni di responsabilità, risarcitorie e di regresso, in essere alla data di efficacia della cessione, sono ceduti, ai sensi degli artt. 43 e 47 del d.lqs. 180/2015, all'ente ponte"; il successivo punto 2 : "Restano esclusi dalla cessione.... soltanto le passività, diverse dagli strumenti di capitale, come definiti dall'art. 1, lettera ppp) del d.lgs. n. 180/2015, in essere alla data di efficacia della cessione, non computabili nei fondi propri, il cui diritto al rimborso del capitale è contrattualmente subordinato al soddisfacimento di tutti i creditori non subordinati dell'ente in risoluzione"). Il combinato disposto di tali previsioni (a partire dalla "regola" generale ivi delineata, sostanziantesi per l'appunto nella cessione di "tutti i diritti, le attività e le passività costituenti l'azienda bancaria della banca in risoluzione...") induce a ritenere che l'obiettivo opportunamente perseguito sia stato quello di "includere il più possibile" e di "escludere il meno possibile" dal perimetro oggetto della cessione, così da preservare la continuità aziendale, a fondamento della quale si pone indissolubilmente anche la continuità dei rapporti contrattuali (attivi e passivi) con la relativa clientela; del che, a ben vedere, appare indice sintomatico anche l'avverbio "soltanto" utilizzato quale incipit del punto 2 del provvedimento, laddove è stato definito il perimetro dei rapporti esclusi dalla cessione, così da rimarcarne il carattere di eccezionalità e derogatorio della previsione generale. Così orientandosi, il Collegio non intende certamente affermare che tutti gli azionisti della Vecchia Banca possano vantare, solo per effetto di tale status, pretese nei confronti della Nuova Banca. Vale, infatti, quanto previsto dall'art. 47, comma 7, del d.lgs. n. 180/2015, come richiamato al punto 3

del sopracitato provvedimento della Banca d'Italia, ove si dispone chiaramente che "gli azionisti, i titolari di altre partecipazioni, i creditori della banca in risoluzione e ali altri soggetti i cui diritti, attività e passività non sono oggetto di cessione non possono esercitare pretese sui diritti, sulle attività e sulle passività oggetto della cessione...". Piuttosto, il Collegio vuole affermare che i clienti della Vecchia Banca, ai quali quest'ultima abbia collocato azioni di propria emissione ponendo in essere comportamenti violativi del quadro normativo di riferimento in materia di prestazione di servizi d'investimento, così come avrebbero potuto avanzare pretese risarcitorie nei confronti della Vecchia Banca (in modo del tutto indipendente dal loro status di azionisti e quindi, in ipotesi, anche dopo avere rivenduto le azioni sottoscritte), allo stesso modo non possono non ritenersi legittimati a procedere in tal senso anche nei confronti della Nuova Banca, che – per quanto sopra rilevato – è da ritenersi subentrata, senza soluzioni di continuità, nelle situazioni giuridiche attive e passive facenti capo alla Vecchia Banca, con la sola eccezione di quelle specificamente escluse, nel cui novero tuttavia non paiono rinvenibili tipologie di rapporti quali quelli oggetto della presente controversia. Né convince la tesi sostenuta dall'intermediario, secondo cui così ragionando verrebbe frustrato lo scopo fondamentale della procedura di risoluzione, individuato nel far ricadere in primo luogo sugli azionisti e sugli obbligazionisti subordinati della Vecchia Banca le conseguenze dell'insolvenza, consentendo al contempo di salvaguardare l'avviamento della banca sottoposta a risoluzione e, con esso, anche la stabilità del sistema bancario. E', infatti, opinione di questo Collegio che la previsione contenuta nell'art. 47, comma 7, del d.lgs. n. 180/2015, richiamata poi nel provvedimento della Banca d'Italia del 22 novembre 2015, si riferisca propriamente all'esercizio di diritti patrimoniali e/o amministrativi incorporati nelle azioni e da queste discendenti - i quali, sì, sono stati intaccati, ove non definitivamente azzerati, per effetto dell'intervenuta procedura di risoluzione - ma che non si possano ritenere inglobate in essa anche pretese (risarcitorie o altro) relative a rapporti contrattuali tra cliente ed intermediario per la prestazione di servizi d'investimento (anche ove aventi ad oggetto azioni emesse dallo stesso intermediario); rapporti che, in quanto tali, risultano unitariamente trasferiti dalla Vecchia alla Nuova Banca e ciò proprio coerentemente con l'esigenza di preservare la continuità operativa dell'azienda bancaria. In tal modo, ad avviso del Collegio, si realizza un ragionevole bilanciamento tra interessi che possono rivelarsi, anche solo potenzialmente, in conflitto tra di loro, cioè a dire quelli perseguiti mediante la disciplina dettata in tema di risoluzioni bancarie e l'interesse pubblico alla tutela degli investitori che, vale la pena di evidenziarlo in questa sede, assume nel nostro ordinamento rilevanza costituzionale (art. 47 Cost.). [...]"

La legittimazione passiva (rectius difetto di titolarità del rapporto dal lato passivo) dell'intermediario emittente titoli non quotati in relazione agli ordini di vendita impartiti tramite intermediari terzi Decisioni 7, 22, 70

Caso particolare, in cui il Collegio è pervenuto al riconoscimento della legittimazione passiva dell'intermediario, è quello in cui il ricorso ha riguardato doglianze in ordine alla fase di disinvestimento di azioni non quotate proposte nei confronti, non dell'intermediario depositario degli strumenti finanziari e attraverso il quale è stato inoltrato l'ordine di vendita,

ma dell'intermediario-emittente dei titoli in forza di una clausola statutaria che prevedeva la possibilità di riacquisto dei titoli da parte dell'emittente medesimo. In tale ipotesi il Collegio è pervenuto ad affermare la sussistenza della legittimazione passiva dell'intermediario-emittente sulla base del seguente ragionamento.

In relazione al servizio di "esecuzione di ordini per conto dei clienti", l'art 21 co. 1 lett. d), del TUF impone all'intermediario l'obbligo di dotarsi di procedure idonee a consentire una trattazione degli ordini di vendita secondo un principio di priorità temporale nei confronti di tutti i possessori di titoli azionari emessi dallo stesso, a prescindere dal fatto che l'ordine sia stato impartito tramite un intermediario terzo; ne consegue, dunque, la legittimazione passiva dell'intermediario-emittente in ogni ipotesi in cui la sua cooperazione si riveli essenziale per l'esecuzione dell'ordine di vendita in ragione, come nella fattispecie, della caratteristica di illiquidità dei titoli, derivante dall'assenza di un mercato regolamentato in cui gli stessi possano essere scambiati, cosicché l'intermediario emittente è l'unico che può trattare adeguatamente la richiesta di vendita, giacché è il solo che è in concreto in condizione di eventualmente incrociare efficacemente la domanda e l'offerta di proprie azioni.

#### I limiti del potere cognitivo dell'ACF

In più occasioni il Collegio si è trovato a dover definire i limiti del proprio potere cognitivo con riguardo alla natura delle proprie decisioni. Si riporta di seguito il commento alle decisioni più rilevanti.

Accertamento incidentale delle cause di annullabilità e risolubilità del contratto di investimento Decisioni 5, 36

Nell'ottica di delineare confini dei propri poteri cognitivi, l'ACF ha ritenuto di poter accertare, sebbene in via incidentale, la eventuale annullabilità o risolubilità del contratto di investimento richiesta dal ricorrente al fine di ottenere la restituzione delle somme versate.

Con le richiamate decisioni è stata affrontata, in buona sostanza, la questione se sussista in capo all'ACF il potere di pronunciarsi su domande che postulano la previa "caducazione" del contratto ("annullamento" o, piuttosto, "risoluzione" del contratto d'acquisto) a cui si ascrive classicamente natura costitutiva e che, dunque, rappresentano, ai sensi dell'art. 2908 c.c., misura adottabile esclusivamente nell'esercizio del potere giurisdizionale del Giudice o, al più, dagli Arbitri c.d. rituali.

A tale questione il Collegio ha fornito risposta affermativa, ritenendo che a un tale esito si pervenga, "[....] soprattutto perché la eventuale annullabilità e risolubilità, ove essa sia stata prospettata dalla parte come mezzo al fine di ottenere la restituzione delle somme versate, può ben essere accertata dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie in via

semplicemente incidentale, unicamente nella prospettiva dell'esame e dell'eventuale accoglimento della domanda restitutoria della somma, senza che occorra, allora, che esso pronunci e statuisca anche espressamente su di essa". Un accertamento incidentale che, ad avviso del Collegio, "è del resto sempre ben possibile – purché vi sia l'esercizio del potere di parte, come nella specie – e come dimostra, per esempio, a tacer d'altro, proprio in tema di annullabilità del contratto, la norma dell'art. 1442, ultimo comma, c.c., là dove consente che quest'ultima sia opposta anche solo in via di eccezione, e persino quando la relativa azione sia prescritta, per paralizzare una pretesa all'esecuzione del contratto".

# La rilevabilità d'ufficio della nullità Decisioni 221, 315

Affrontando l'ulteriore questione della pretesa restitutoria conseguente all'accertamento della nullità dell'operazione di acquisto, il Collegio ha avuto modo di affermare che tale tipo di accertamento è sicuramente da ritenersi rientrante nell'ambito del potere di cognizione dell'Arbitro, come avvalorato, tra l'altro, dalla previsione dell'art. 11, comma 9, del Regolamento ACF, a norma del quale "[...] il Collegio quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti [...] 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". Tale previsione consente all'Arbitro persino di rilevare la nullità d'ufficio, ciò che allora significa che, a fortiori, il Collegio può accertarla quando la nullità sia invocata dalla parte.

### Il principio della ragione più liquida Decisioni 72, 151, 199, 238

Il Collegio ha ritenuto applicabile al procedimento che si svolge avanti l'ACF il principio della cosiddetta "ragione più liquida" (Cass. Civ. 11/11/2011, n. 23621; Cass. Sez. Un. 12/10/2011, n. 20932) che consente al giudicante – in una prospettiva aderente alle esigenze di economia processuale e di celerità del giudizio – di sostituire il profilo di evidenza a quello dell'ordine delle questioni da trattare (art. 276 c.p.c.), con la conseguenza che il ricorso può essere deciso sulla base della questione ritenuta di più agevole soluzione anche se logicamente subordinata senza che sia necessario esaminare previamente le altre sottoposte alla sua cognizione.

In particolare, l'Arbitro ha applicato tale principio in relazione a questioni in cui erano state eccepite la prescrizione da parte dell'intermediario del diritto azionato e l'intervenuta transazione tra le parti in epoca antecedente alla proposizione del ricorso, o era stata formulata, in via subordinata, la domanda di risarcimento dei danni.

In tali casi, il Collegio facendo applicazione del suddetto principio ha ritenuto di esprimersi, anzitutto, su tali questioni così definendo la controversia.

La giurisdizione dell'Arbitro nei confronti dell'intermediario estero aderente al sistema ACF Decisione 93

Con la decisione in esame l'Arbitro si è espresso nel senso di ritenere infondata l'eccezione di difetto di giurisdizione dell'ACF formulata da intermediario estero (sulla base di previsioni contrattuali e ai sensi dell'art. 23 del regolamento CE 44/2001) che, avendo una succursale in Italia, abbia aderito al sistema di *adr* organizzato dalla Consob.

Nel caso esaminato, l'intermediario in sede difensiva aveva eccepito che, sulla base di quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto regolanti i rapporti con i clienti, le controversie eventualmente insorte con gli stessi dovevano ritenersi devolute all'autorità giudiziaria del Paese d'origine dell'intermediario, in tal modo derogando alla giurisdizione del giudice italiano, come consentito dall'art. 23 del Regolamento CE 44/2001 concernente la competenza giurisdizionale in materia civile commerciale.

In relazione a ciò il Collegio ha, tra l'altro, chiarito che la pattuizione tra le parti volta a devolvere la controversia al giudice del Paese d'origine dell'intermediario integrerebbe in ogni caso una clausola vessatoria ex art. 1341 c.c., richiedendo per la sua validità una specifica approvazione, o quando meno un richiamo chiaro e preciso nel testo contrattuale sottoscritto da entrambe le parti. Condizioni, nel caso di specie, non rinvenute dal Collegio sulla base della documentazione prodotta dalle parti.

#### 2. L'istruzione probatoria

L'onere della prova Decisioni 44, 47, 85

Per quanto attiene al riparto dell'onere probatorio tra le parti del procedimento che si svolge dinanzi all'ACF, il Collegio ha operato applicando il consolidato orientamento della Cassazione (di recente si v. Cass. n. 17138 del 17/08/2016) secondo cui, nei giudizi di risarcimento danni per lo svolgimento dei servizi d'investimento (e di quelli accessori), spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di avere agito con la specifica diligenza richiesta, mentre incombe sul cliente investitore l'onere di dimostrare il nesso di causalità tra l'inadempimento e il danno, eventualmente anche attraverso un'analisi prognostica che si presta ad una prova da fornirsi sostanzialmente in via presuntiva (Decisioni 44, 47).

Tale previsione, fondata sul principio di cosiddetta "vicinanza della prova", è ribadita nel disposto di cui all'art. 23, comma 6, del TUF, ai sensi del

quale "nei giudizi di risarcimento dei danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi di investimento, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta", ed ulteriormente dettagliata a livello regolamentare nell'art. 15, comma 2, del Regolamento ACF, ai sensi del quale "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", e nell'art. 11, comma 4, del medesimo Regolamento in base al quale "l'Intermediario, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di una associazione di categoria ovvero di procuratore e con le modalità rese note sul sito web dell'Arbitro, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso".

A fronte di decisioni con le quali è stato accertato che il soggetto abilitato, parte resistente nel procedimento arbitrale, non aveva assolto all'onere probatorio su di sé incombente, l'Arbitro, con riferimento al caso non infrequente il cui il ricorrente affermi di essere stato indotto all'investimento dalle "rassicurazioni dell'intermediario" non ha mancato di rilevare che i richiamati principi in tema di riparto dell'onere probatorio – che impongono in capo all'intermediario un facere, informativo e documentale, ben più ampio di quello previsto per il cliente – non possono, tuttavia, tradursi fattualmente in una sorta di probatio diabolica a carico del soggetto maggiormente onerato, cioè a dire l'intermediario stesso. Nel caso esaminato il Collegio ha, pertanto, ritenuto che la "parola" del ricorrente – in assenza di ulteriori e meglio circostanziati elementi a supporto di una tale affermazione – non possa di per sé ritenersi sufficiente per trasferire in capo all'intermediario l'onere di provare il contrario (Decisione 85).

# L'assunzione dei mezzi di prova Decisioni 84, 102, 115,155

La proposizione di ricorsi con i quali l'investitore ha eccepito la non autenticità della firme apposte talvolta in calce ai moduli di sottoscrizione dell'investimento, talaltra in calce al questionario di profilatura, è stata l'occasione per il Collegio per chiarire che, al fine dell'accertamento richiesto dal ricorrente, l'Arbitro deve decidere sulla base dei documenti agli atti.

A differenza del Giudice è, infatti, precluso all'Arbitro procedere a perizie o consulenze grafologiche ovvero ad accertamenti di altro genere; ciò, attese le esigenze di celerità e di speditezza del procedimento che si svolge innanzi all'ACF, le quali non possono che imporre allo stesso una cognizione sommaria dei fatti di causa e, perciò, una inevitabile limitazione dell'ambito probatorio ai soli documenti offerti in giudizio dalle parti (Decisioni 102, 115, 155).

Proprio in quanto il compendio degli elementi probatori necessari all'accertamento è rappresentato dalla sola documentazione prodotta dalle parti e, in particolare, dall'intermediario, il Collegio si è rivelato particolarmente attento nel verificare l'effettiva osservanza degli obblighi di produzione documentale previsti dalla disciplina di riferimento (art. 23, comma 6, del TUF e art. 15, comma 2, del Regolamento ACF) (Decisioni 84, 115).

# 3. Le questioni di merito: gli obblighi di condotta

```
Gli obblighi di informazione preventiva
Decisioni 10, 11, 12, 13, 16, 17, 20, 24, 25, 26, 34, 36, 38, 54, 61, 62, 71, 90, 105, 107, 116, 138, 155, 157, 160, 214
```

Il tema dell'assolvimento degli obblighi informativi nella prestazione dei servizi d'investimento ha, ovviamente, impegnato il Collegio in numerose decisioni.

Con riguardo alle informazioni che l'intermediario è tenuto a fornire al cliente prima del compimento dell'operazione, il Collegio ha in più occasioni affermato che l'intermediario è tenuto a dimostrarne la loro osservanza "in concreto". In altre parole, l'intermediario deve porsi in condizione di dimostrare di non aver assolto a tali obblighi d'informazione preventiva in modo meramente formalistico. In tale prospettiva, è stato affermato che, ai fini della dimostrazione del proprio diligente assolvimento di detti obblighi, non è sufficiente la dichiarazione del cliente di "aver preso visione" della documentazione informativa e di "aver ricevuto l'informativa sui rischi dell'investimento" ma è necessario che l'intermediario provi di aver adempiuto nella loro effettività a tali obblighi, dovendo fornire al cliente tutte le informazioni necessarie al fine di consentirgli di valutare le caratteristiche dell'investimento e da ciò farne scaturire consapevoli scelte d'investimento (Decisioni 11, 34, 155).

Nella medesima direzione si collocano le decisioni con cui il Collegio ha chiarito che la mera predisposizione e messa a disposizione del prospetto informativo d'offerta non è sufficiente (ad eccezione che per l'investimento in OICR aperti ex art. 33 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007) a far ritenere che siano stati correttamente adempiuti gli obblighi informativi gravanti sull'intermediario, trattandosi di documento predisposto dall'emittente nei riguardi della generalità di investitori potenzialmente interessati. Gli obblighi di informazione imposti all'intermediario che presta un servizio d'investimento a favore della clientela al dettaglio si pongono, invece, su un piano diverso in quanto funzionali a servire al meglio l'interesse del singolo cliente anche in considerazione delle sue caratteristiche soggettive, il che richiede un grado di diligenza superiore che non può esaurirsi nella messa a disposizione del prospetto informativo predisposto dall'emittente (Decisioni 34, 71, 107, 157).

Sempre in materia di obblighi informativi preventivi, il Collegio, decidendo in merito a numerosi ricorsi concernenti investimenti in strumenti finanziari (per lo più azioni) di emittenti bancari non quotati, ha affrontato il tema della informativa sulla natura "illiquida" del titolo, affermando che è preciso obbligo dell'intermediario fornire all'investitore idonea informativa in merito alla illiquidità del titolo oggetto d'investimento e ciò con riguardo anche alle specifiche e rafforzate previsioni dettate dalla Consob nella Comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 in materia di "distribuzione di prodotti illiquidi" (Decisioni 16, 25, 26, 54, 61, 71,107). Il Collegio ha, tuttavia, tenuto a precisare che qualora il ricorrente eccepisca la violazione degli obblighi informativi circa la natura illiquida dell'investimento, incombe su di lui l'onere di evidenziare la ricorrenza dei presupposti di illiquidità, attenendo la circostanza dedotta al novero dei fatti costitutivi della domanda. Infatti, la pur indubbia applicabilità anche rispetto alle azioni non quotate, e seppure nei più ridotti limiti di compatibilità con la struttura dell'investimento azionario, del più stringente bagaglio informativo richiesto dalla predetta Comunicazione Consob, non esonera il ricorrente dall'offrire elementi che, anche solo a livello indiziario, offrano conforto all'assunto dell'illiquidità dello strumento finanziario; elemento questo che non è di per sé automaticamente integrato dalla mancanza di quotazione, sostanziandosi esso in una situazione di fatto (Decisioni 36, 38, 90).

Altrettanto significative sul fronte dei doveri informativi sono le pronunce assunte dall'Arbitro in merito a ricorsi concernenti investimenti in obbligazioni di emittenti interessati da eventi di default. In alcune di esse (relative ad acquisti di obbligazioni Lehman Brothers) il Collegio ha affermato che l'intermediario - che intenda assolvere in maniera effettivamente diligente all'obbligo previsto dall'art. 21 del TUF, di operare in modo che il cliente sia «sempre adeguatamente informato» - non può limitarsi a comunicare al cliente, all'atto dell'acquisto, il rating del titolo, ma deve comunicare anche quelle ulteriori notizie elaborate da sue analisi economiche o di cui possa avere agevolmente notizia e prive del carattere di riservatezza, che sono in grado di offrire una rappresentazione più aggiornata del grado di rischio del prodotto e che permettano al cliente di effettuare una scelta di investimento, ovvero di disinvestimento, più consapevole. Nella fattispecie, è stato ritenuto che tale obbligo non fosse stato correttamente assolto con riguardo, in particolare, al livello di rischio delle obbligazioni Lehman Brothers, essendo stata consegnata al cliente una "scheda prodotto" non aggiornata con le informazioni disponibili e che non recava informazioni in ordine all'incremento del grado di rischio del titolo e alla tipologia di emittente (Decisione 116, in senso conforme anche Decisione 105). Tali decisioni si pongono il linea con l'orientamento giurisprudenziale secondo cui "è specifico obbligo dell'intermediario comunicare all'investitore, in sede di informativa inerente ad un acquisto titoli, le notizie sul rischio di default dell'emittente che restino conoscibili alla sua diligenza professionale" (Cass. 18 maggio 2017, n. 12544).

Con riguardo alle informazioni che l'intermediario è tenuto ad acquisire in ordine al profilo del cliente al fine di valutarne la coerenza con l'investimento, il Collegio ha posto particolare attenzione alla fase di profilatura del cliente rilevando che, essendo il processo di profilatura la base e, al contempo, lo snodo cruciale e portante sul quale parametrare le successive scelte di investimento dei risparmiatori, le informazioni sul cliente non possono consistere solo in quelle di c.d. "auto-valutazione", delle quali l'intermediario prende atto passivamente ma devono, per converso, essere oggetto di attento vaglio da parte delle imprese di investimento che, anzi, a tal fine devono adottare ogni presidio organizzativo utile, in linea con quanto dettato negli Orientamenti Esma (Linee Guida Esma del 25 giugno 2012 su "alcuni aspetti dei requisiti di adequatezza", orientamenti generali nn. 4-5, pag. 7 ss.) (Decisione 116). In altri termini, l'impresa d'investimento, anche in funzione delle valutazioni di appropriatezza/adequatezza che è chiamata ad esprimere, deve acquisire le informazioni rilevanti sul cliente con modalità tali che ne garantiscano l'affidabilità e riducano il rischio della c.d. "autovalutazione" espressa dal cliente in relazione alla propria conoscenza, esperienza e situazione finanziaria (Orientamento generale Esma n. 5) (Decisioni 10, 13, 62, 155).

Per quanto attiene sempre alla fase di profilatura della clientela, le decisioni dell'Arbitro hanno riguardato svariati casi in cui l'investitore ha contestato l'attendibilità delle informazioni contenute nel questionario MiFID, sostenendo che esse erano frutto di autonoma iniziativa dell'intermediario. Sul punto, si è consolidato un orientamento del Collegio volto anche a responsabilizzare il cliente con riferimento a tale momento cruciale del processo d'investimento. In particolare il Collegio ha tenuto ad affermare che l'investitore, con la sottoscrizione del questionario MiFID, assume la paternità delle dichiarazioni ivi contenute talché egli, in forza di un principio di autoresponsabilità, è ad esse vincolato; non è, pertanto, sufficiente al ricorrente per porle nel nulla allegare genericamente che l'intermediario le ha autonomamente predisposte e di essersi limitato a sottoscriverle in quanto, proprio in ossequio al richiamato principio dell'autoresponsabilità, il cliente ha l'obbligo di rendersi conto di ciò che sottoscrive e non deve accettare supinamente eventuali comportamenti non corretti dell'intermediario e, soprattutto, deve proporsi ed operare quale parte attiva del processo d'investimento (Decisione 20 e, in senso conforme, con riguardo all'informativa resa dall'intermediario circa la non adequatezza dell'investimento rispetto alle caratteristiche del cliente e alla sua propensione al rischio, si vedano anche le decisioni 17, 214, 160).

A fronte di ciò, l'Arbitro nelle proprie decisioni ha, d'altro canto, richiamato l'intermediario a vagliare con senso critico il complesso delle informazioni rese dal cliente in sede di profilatura, valutando le informazioni fornite nel loro complesso, avendo riguardo in particolare alla loro intrinseca coerenza e avendo cura di non valorizzare solo alcune informazioni, quali ad esempio gli obiettivi di investimento e le conoscenze finanziarie, per

giungere strumentalmente ad una positiva valutazione di adeguatezza (Decisioni 24, 25).

In altri casi non ha mancato di rilevare come, a fronte di una profilatura del cliente contenente risposte circa esperienza, propensione al rischio ed obiettivi d'investimento, largamente "auto-valutative" e standardizzate, l'intermediario non possa sottrarsi dallo svolgere verifiche, anche eventualmente sintetiche ed induttive, da cui inferire l'effettivo profilo del cliente (Decisione 155, in senso conforme Decisioni 10, 13, 62).

Infine, il Collegio ha censurato la condotta del soggetto abilitato che, in sede di "ri-profilatura" del cliente in occasione di un nuovo investimento, ha proceduto ad una "revisione al rialzo" del profilo di rischio in modo strumentale e ciò al solo scopo di giungere ad una valutazione di adeguatezza dell'operazione, in assenza di adeguati elementi di fatto a supporto (Decisione 12).

Sul piano delle conseguenze dell'accertamento dell'inadempimento dell'intermediario, il Collegio con la decisione 138 ha avuto modo di precisare che la violazione degli obblighi di informazione preventiva non costituisce causa di risoluzione dei singoli contratti di acquisto degli strumenti finanziari in quanto, sebbene tali informazioni condizionino la scelta di investimento del cliente, esse si collocano, tuttavia, in un momento antecedente alle singole operazioni di acquisto e, dunque, non possono operare come causa di risoluzione delle stesse ai sensi dell'art. 1453 c.c., tale rimedio presupponendo che l'inadempimento che vi dà causa inerisca direttamente al rapporto contrattuale che si vorrebbe risolvere e non a un rapporto diverso, ancorché ad esso in un certo senso presupposto.

# Gli obblighi di informazione successiva Decisioni 69, 116, 67, 75

Con riguardo al tema della informativa successiva alla sottoscrizione dell'operazione d'investimento, l'Arbitro ha avuto modo di esprimersi sia con riguardo a questioni di portata più generale, tra i quali ad esempio l'informativa da rendere in sede di rendicontazione periodica dell'investimento, sia a temi specifici legati alle peculiarità del singolo caso sottoposto al suo vaglio.

In ordine al primo profilo, il Collegio ha confermato come il dovere di informativa circa il "grado di smobilizzo" del titolo non quotato (e dunque al suo grado di liquidità) permanga a carico dell'intermediario anche successivamente alla effettuazione dell'investimento, rilevando la natura decettiva dell'informazione resa al cliente nella rendicontazione periodica che, a fronte della situazione di obiettiva difficoltà nello smobilizzo dell'investimento, riporti la valorizzazione delle azioni ad un "prezzo di mercato" in realtà insussistente (Decisione 69).

In altra pronuncia non ha mancato di rilevare come gli intermediari (con ciò intendendosi non solo gli intermediari consulenti o gestori di portafogli ma anche gli intermediari depositari) assumono – ai sensi dell'art. 34, comma 6, del Regolamento n. 16190/2007 - obblighi continuativi di informare, in tempo utile, i propri clienti in relazione a qualsiasi modifica rilevante attinente alla natura, ai rischi degli strumenti finanziari trattati ovvero ad altre informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32 del Regolamento n. 16190/2007. Sulla base di tale principio, l'Arbitro, in relazione ad uno specifico caso caratterizzato dal sopraggiunto default dell'emittente, ha concluso per la responsabilità, per il danno subito dal cliente, dell'intermediario che, anche in epoca successiva all'investimento, aveva omesso di rendere il ricorrente esattamente edotto sugli elementi che, indubbiamente, già alla data di acquisto delle obbligazioni e ancor di più successivamente non potevano non essergli noti, né si era curato (se non a default intervenuto) di informarlo sulla variazione significativa del livello di rischio che le obbligazioni avevano subito nel periodo intercorrente tra l'acquisto del titolo e la data del definitivo default dell'emittente (Decisione 116).

Il Collegio si è poi occupato di definire il perimetro degli obblighi informativi con riguardo a fattispecie particolari. Tra di esse, il caso di un ricorrente, quotista di un fondo immobiliare chiuso, il quale si era rivolto all'Arbitro affinché ordinasse all'intermediario di fornire informazioni che, per il contenuto della richiesta, si palesavano come differenti ed ulteriori rispetto a quelle già rese pubbliche tramite i rendiconti e le relazioni sulla gestione. Sulla questione il Collegio ha affermato che il singolo quotista del fondo non ha diritto a pretendere informazioni individuali diverse e ulteriori rispetto a quelle somministrate dall'intermediario in esecuzione del contratto e delle norme regolamentari, sia in quanto ciò violerebbe il principio della parità di trattamento tra tutti i quotisti, sia perché una decisione diversa, contenente un ordine del Collegio di rendere una informativa supplementare rispetto a quella prevista dalla disciplina di settore, "sconfinerebbe" in ambiti riservati alle Autorità di Vigilanza, esercitando un potere di regolazione, sub specie di integrazione del quadro informativo prescritto in via regolamentare, che non le spetta (Decisioni 67, 75).

Gli obblighi di correttezza nella valutazione di adeguatezza della prova

Decisioni 17, 21, 61, 76, 116, 138, 150, 157, 163

Al fine di consentire al cliente il compimento dell'investimento più adatto, la disciplina di riferimento richiede all'intermediario di eseguire la "valutazione di adeguatezza" dell'operazione, ovvero valutare, sulla base delle informazioni ricevute dal cliente o altrimenti acquisite che l'operazione raccomandata nell'ambito del servizio di consulenza o realizzata nel quadro della prestazione del servizio di gestione di portafogli sia coerente con gli obiettivi di investimento del cliente, che questi sia finanziariamente in grado

di sostenerla e possieda la necessaria esperienza e conoscenza per comprenderne i rischi (art. 40 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007).

Ciò essendo, momento centrale nel processo di valutazione della coerenza dell'investimento con le caratteristiche dell'investitore è la fase iniziale di raccolta delle informazioni dal cliente, di cui sopra si è dato conto riportando gli orientamenti del Collegio in tema di profilatura.

Di seguito, si richiamano le principali decisioni del Collegio concernenti la successiva fase del processo estrinsecantesi nella esecuzione del "test di adeguatezza".

Con riferimento a taluni casi in cui l'intermediario si è espresso nel senso di ritenere l'investimento non adequato e ha formulato specifica avvertenza all'investitore senza, tuttavia, renderlo edotto delle ragioni della "non adequatezza", l'Arbitro ha ritenuto che non fossero state correttamente osservate le regole di condotta, reputando che la conoscenza dei motivi posti a fondamento di tale giudizio fosse un elemento di valutazione rilevante per l'investitore al fine della successiva decisione di procedere o meno all'investimento (Decisione 116). Tale decisione sposa la consolidata giurisprudenza di legittimità secondo cui "l'avvertimento dell'inadeguatezza dell'operazione non può essere dato dall'intermediario mediante una generica frase standard prestampata, ma, al fine di consentire all'investitore di addivenire a una scelta effettivamente consapevole, l'avvertimento in questione deve essere comunicato attraverso una condotta intesa a rappresentare in modo puntuale e compiuto le caratteristiche dell'operazione, con peculiare riguardo ai rischi che la stessa viene propriamente a proporre; le specifiche ragioni che rendono nel concreto inadequata una data operazione devono perciò venire trasmesse all'investitore con contenuti e termini tali da risultare destinate a porsi come reali co-fattori della decisione di questi: di non investimento, come anche, nel caso, di investimento" (da ultimo, Cass. 18 maggio 2017, n. 12544).

Nel caso deciso con la pronuncia 61, il Collegio ha ritenuto che integri elemento sintomatico di un adempimento non diligente delle regole di condotta, la contestualità (o quasi) fra la valutazione di non adeguatezza dell'investimento e l'ordine del cliente di procedere comunque all'esecuzione dell'operazione. Ad avviso dell'Arbitro, tale *modus operandi* è espressione di un adempimento solo formale degli obblighi facenti capo all'intermediario e per nulla funzionale alle esigenze informative concrete ed effettive del cliente, in quanto non consente al cliente di poter disporre di un tempo, ancorché minimale, congruo per poter acquisire previamente ed effettivamente le informazioni per superare in modo consapevole il vincolo di inadeguatezza e, solo in esito a ciò, incaricare eventualmente l'intermediario di dare comunque corso all'operazione.

Meritevole di menzione è poi la decisione con cui l'Arbitro ha affrontato il caso della valutazione di adeguatezza relativa ad investimenti compiuti da un soggetto delegato. Con tale pronuncia è stato affermato che l'intermediario – in assenza di specifici accordi con la persona fisica rappresentata in ordine a chi debba essere soggetto alla valutazione dell'adeguatezza, nonché in merito alle modalità pratiche di tale valutazione (come previsto dall'Orientamento generale 7 dell'Esma) – deve, ai fini di una corretta valutazione di adeguatezza, tenere conto del livello di conoscenza ed esperienza del soggetto delegato (trattandosi del soggetto che pone in essere l'operazione) e riferire invece gli obiettivi d'investimento e la situazione finanziaria al delegante (ricadendo nella relativa sfera giuridica gli effetti dell'operazione medesima), che deve pertanto anch'esso, quantomeno in parte qua, sottoscrivere il questionario di profilatura (Decisione 76).

Varie sono, inoltre, le pronunce con le quali il Collegio è entrato nel merito della valutazione di adequatezza svolta dall'intermediario.

Con la decisione 138 l'Arbitro, all'esito dell'istruttoria svolta, ha concluso che non può ritenersi correttamente eseguita la valutazione di adeguatezza che, per un verso, consenta un'eccessiva concentrazione degli investimenti del cliente su strumenti di un unico emittente (nella fattispecie, peraltro, coincidente con lo stesso intermediario), per di più rappresentati da titoli illiquidi, e, per altro verso, trascuri di considerare che il tipo di prodotto, specie per la sua crescente illiquidità, non è adeguato per un investitore che per ragioni di età e formazione professionale (nella fattispecie soggetto ottantenne all'epoca degli investimenti e di professione insegnante di lettere in pensione) non sia in grado di percepirne con piena consapevolezza l'elevata rischiosità (in senso conforme anche la decisione 150).

Nella stessa direzione si colloca la decisione 21, con cui è stato ritenuto non adeguato al profilo di rischio del cliente, l'investimento in certificates con sottostante azioni di un paese emergente (ossia un prodotto che ai rischi tipici del derivato somma il rischio di cambio) consigliato dall'intermediario al ricorrente, alla luce della sua età (86 anni) nonché del suo grado di esperienza e di conoscenza "media" e del profilo "moderato" risultanti dal questionario MiFID.

Con la decisione 17 il Collegio ha, invece, ritenuto corretto l'operato dell'intermediario che, in sede di sottoscrizione da parte dei ricorrenti di due polizze unit-linked, è giunto ad una valutazione di adeguatezza dell'investimento raccomandato, avendo riguardo al profilo soggettivo dei ricorrenti (investitori esperti, in possesso di elevato livello di istruzione, con operatività caratterizzata da una significativa propensione al rischio comprovata da numerosi investimenti finanziari presenti nel relativo portafoglio titoli contrassegnati da un significativo livello di complessità e rischiosità).

In tale contesto, si segnala, altresì, la decisione 157 che, nel decidere in merito ad un ricorso concernente l'acquisto di obbligazioni convertibili di un emittente non quotato, ha affrontato il delicato tema della riconduzione opportunistica dell'operazione nell'ambito della c.d. "iniziativa cliente" affrontata dalla Consob nella "Comunicazione sulla distribuzione di

prodotti finanziari complessi ai clienti retail" n. 0097996/14 del 22 dicembre 2014.

Nell'occasione il Collegio ha affermato che pone in essere una condotta non improntata ai canoni di correttezza e diligenza l'Intermediario che, in relazione ad un'operazione di sottoscrizione di obbligazioni convertibili conclusa in conflitto d'interessi e nella consapevolezza del progressivo deterioramento della propria condizione finanziaria, pur ritenendo tale investimento inadeguato al profilo di rischio del cliente vi abbia dato esecuzione riconducendo opportunisticamente l'operazione nell'ambito della c.d. "iniziativa cliente".

Il Collegio, inoltre, ha avuto modo di esprimersi in ordine alle ricadute della violazione delle regole di adequatezza sul piano della validità delle operazioni compiute, assumendo un orientamento così argomentato: posto che il c.d. contratto quadro, concluso tra il cliente e l'intermediario, è riconducibile nell'ambito del rapporto di mandato, gli atti compiuti dall'intermediario mandatario in esecuzione del mandato (ossia gli acquisti di volta in volta indicati dal cliente mandante attraverso gli ordini che rappresentano, in questo senso, non già autonomi atti negoziali ma dichiarazioni di volontà non negoziale) possono produrre effetti a carico del cliente-mandante in quanto essi non esorbitino i limiti del mandato, dovendo altrimenti trovare applicazione la regola generale fissata dall'art. 1711 c.c., ai sensi della quale gli atti che eccedono tali limiti restano a carico del mandatario. Ne discende che gli acquisti eseguiti dall'intermediario devono considerarsi eccedenti i limiti del mandato ricevuto con il contratto quadro allorguando essi non siano in linea con i parametri della profilatura, assolvendo quest'ultima la funzione di preventiva perimetrazione dei limiti del mandato stesso. Pertanto, le operazioni che non siano adequate al profilo del cliente o sostanzialmente indotte dall'intermediario attraverso una rappresentazione non corretta del profilo di rischio, non potendo considerarsi espressione di una autentica volontà del cliente, ovvero di una volontà effettiva di chi le ha disposte, in quanto promananti da ordini di acquisto non correttamente formatisi, esorbitano dai limiti del mandato restando dunque a carico dell'intermediario (Decisione 163).

Gli obblighi di corretta trattazione ed esecuzione dell'ordine di vendita e i connessi obblighi organizzativi Decisioni 1, 3, 4, 7, 9, 22, 38, 53, 70, 98, 99, 120, 123, 141, 153, 237

Con riguardo alla fase di esecuzione dell'ordine impartito dal cliente, parte significativa delle decisioni assunte dal Collegio nel 2017 ha riguardato casi in cui acquirenti/sottoscrittori di strumenti finanziari emessi da banche non quotate hanno inoltrato all'emittente-intermediario l'ordine di vendita dello strumento finanziario (chiedendone di fatto il riacquisto) lamentandone la mancata esecuzione per inosservanza del criterio di priorità temporale della ricezione dell'ordine (fenomeno dei c.d. "scavalcati").

Con tali pronunce, il Collegio ha assunto un consolidato orientamento in base al quale l'intermediario che, in sede di esecuzione dell'ordine di vendita di azioni proprie impartito dal cliente, non provveda alla corretta trattazione e gestione dell'ordine (nella fattispecie omettendo di osservare il criterio di priorità temporale della loro ricezione) è responsabile per il danno patito dal cliente, incombendo su di esso l'obbligo di apprestare procedure interne idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi d'investimento (art. 21, comma 1, lett. d, TUF), la cui sussistenza spetta all'intermediario dimostrare (art. 23, comma 6, TUF e art. 15, comma 2, Regolamento ACF) (Decisioni 1, 3, 4, 38, 70, 98, 99, 120, 123, 141, 153).

Come in precedenza accennato, tale orientamento è stato ribadito dal Collegio anche con riferimento a quei casi in cui l'ordine sia stato disposto dall'investitore tramite un intermediario terzo, presso il quale in un tempo successivo all'acquisto i titoli siano stati depositati; ciò in quanto l'intermediario emittente, anche in ragione della caratteristica di illiquidità dei titoli derivante dall'assenza di un mercato regolamentato in cui gli stessi possano essere scambiati, è l'unico soggetto che può trattare adeguatamente la richiesta di vendita, giacché è il solo che è in concreto in condizione di eventualmente incrociare efficacemente la domanda e l'offerta di proprie azioni (Decisioni 7, 22).

Al contrario il Collegio ha ritenuto che non fosse configurabile il fenomeno del cosiddetto scavalcamento in un caso in cui l'intermediario aveva proceduto all'esecuzione parziale dell'ordine. La circostanza che l'ordine di vendita fosse stato correttamente gestito e processato ha trovato, nel caso di specie, conferma nel fatto stesso che, seppure in un quantitativo inferiore a quanto auspicato, i ricorrenti avevano comunque potuto vendere le azioni; in altre parole, sotto questo profilo l'esecuzione parziale, lungi dal dimostrare un inadempimento dell'intermediario causalmente fonte di danno, è stata ritenuta semmai la prova che rispetto ai ricorrenti non si era verificato un fenomeno di scavalcamento – ossia di mancata registrazione ed evasione dell'ordine – ma molto più semplicemente che l'ordine non aveva trovato acquirenti nella sua interezza, atteso anche il cospicuo numero di azioni nella fattispecie posto in vendita (Decisione 237).

In altre decisioni, il Collegio ha affrontato il tema della diligente esecuzione dell'ordine del cliente con riguardo a casi particolari sottoposti al suo vaglio.

Così, relativamente al disinvestimento di quote di un fondo, ha affermato che è dovere dell'intermediario collocatore curare la tempestiva trasmissione alla società emittente dell'ordine di disinvestimento formalizzato dal cliente, rientrando esso nel più ampio dovere di assistenza post vendita che l'intermediario è tenuto a fornire alla propria clientela (Decisione 9).

Ancora, con riferimento ad una ipotesi di gestione patrimoniale, in cui l'intermediario in sede difensiva ha affermato di aver proceduto a

verificare che era reale intenzione del cliente procedere nel senso del recesso dal servizio d'investimento, l'Arbitro ha rilevato che l'intermediario collocatore – in quanto soggetto abilitato a ricevere, per conto della SGR, le comunicazioni del cliente relative alla gestione patrimoniale – ha sempre l'obbligo di evaderle, ossia di trasmetterle alla SGR, senza indugio (e quindi se non immediatamente, comunque in tempi ragionevolmente brevi); ciò in quanto quella dell'intermediario collocatore è una mera attività di ricezione e successiva trasmissione dell'ordine e non già un'attività valutativa della sua coerenza e correttezza che spetta, semmai, al prestatore del servizio, ossia alla SGR (Decisione 53).

#### Gli obblighi di correttezza e trasparenza nell'attività di consulenza Decisioni 2 e 34

Il Collegio, in proprie decisioni, ha poi richiamato l'attenzione sul delicato ruolo che l'intermediario riveste nella prestazione del servizio di consulenza, considerato il pieno affidamento che il cliente ripone nei consigli di investimento a lui somministrati. Proprio perché nella consulenza si estrinseca la massima correlazione tra cliente ed intermediario, quest'ultimo è chiamato ad usare la maggiore diligenza e correttezza esigibile.

Da qui l'attenzione, affermata dall'Arbitro, che l'intermediario deve riporre nell'assicurarsi che la propria raccomandazione d'investimento sia formulata sulla base di un profilo dell'investitore aggiornato (art. 39 Regolamento intermediari n. 16190/2007); in assenza, nella disciplina di riferimento, di una previsione che espliciti uno specifico vincolo temporale di aggiornamento di tale profilo, grava sull'intermediario dimostrare di aver diligentemente operato quantomeno comprovando di aver rispettato le proprie policy interne in materia di tempistica e modalità di aggiornamento delle informazioni rilevanti afferenti al profilo del cliente (Decisione 2).

L'Arbitro ha avuto, poi, modo di affrontare il tema della c.d. "consulenza di fatto", ovverosia il rischio che, in particolare nell'ambito della prestazione di un servizio esecutivo ovvero distributivo, qual è ad esempio il servizio di collocamento, l'attività prestata possa "sconfinare" verso la consulenza. Stante l'ampia nozione di consulenza fatta propria dal legislatore può, infatti, risultare elevato il rischio che l'attività concretamente svolta sfoci nel presentare un dato strumento finanziario come adatto per quel cliente, integrando così la "consulenza in materia di investimenti".

E' per questo che qualora l'intermediario si autodetermini nel senso di offrire un modello di servizio alla clientela che non prevede l'abbinamento automatico del servizio di consulenza ai servizi esecutivi/distributivi, si rende allora necessario prevedere meccanismi (contrattuali, organizzativi, procedurali, di controllo) funzionali a minimizzare, nel concreto, il suddetto "rischio di sconfinamento". Sotto questo profilo l'orientamento assunto

dall'Arbitro fa proprio l'indirizzo a suo tempo espresso dalla Consob nelle "*Prime linee d'indirizzo in tema di consulenza in materia d'investimenti*", diffuse nell'ottobre 2007 nel documento sull'esito delle consultazioni relative all'adozione del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 (Decisione 34).

#### La quantificazione e la liquidazione del danno

Decisioni 1, 3, 4, 21, 35, 38, 39, 47, 50, 53, 70, 71, 96, 98, 99, 106, 112, 115, 120, 123, 127, 138, 141, 146, 150, 153, 156, 157, 163, 174, 229, 231, 232, 234, 242, 243

Relativamente al profilo della quantificazione del danno, il Collegio ha assunto un orientamento - mutuato dalla consolidata posizione della Suprema Corte di Cassazione rappresentata nella sentenza n. 29864 del 29 dicembre 2011 - in base al quale, ove l'intermediario abbia dato corso ad un investimento senza osservare i propri obblighi informativi o di condotta, il danno risarcibile consiste nell'essere stato posto a carico del cliente un rischio che presumibilmente egli non si sarebbe accollato. Tale danno, ad avviso del Collegio, va liquidato in misura pari alla differenza tra il valore dell'investimento all'atto dell'acquisto e quanto eventualmente ricavato dalla sua successiva alienazione, ovvero quanto avrebbe potuto ricavare dalla sua alienazione tempestiva al tempo in cui il cliente stesso si è reso conto, o avrebbe potuto rendersi conto, con l'ordinaria diligenza, dell'effettiva rischiosità del prodotto finanziario acquisito (Decisione 21). Tuttavia, nel caso in cui il cliente si sia trovato nell'impossibilità giuridica o materiale di disinvestire (circostanza ricorrente nei casi di strumenti finanziari illiquidi), egli ha diritto di vedersi riconosciuto il risarcimento anche della perdita di valore dell'investimento che si sia verificata dopo questa data e sino al tempo della liquidazione del danno (Decisioni 35, 71). Il Collegio, inoltre, ha ritenuto che non sia sufficiente ad escludere l'esistenza di un danno risarcibile il fatto che l'investimento sia mantenuto in portafoglio dall'investitore, essendovi casi in cui le vicende dell'emittente il titolo sono tali da impedire di immaginare, anche in uno scenario soltanto probabilistico, significative riprese di valore, sicché la presenza di una perdita può considerarsi un dato effettivo del quale si tratta solo di definire la ragionevole entità tenendo presente, non solo del valore residuo dell'investimento alla data della domanda ma anche, in applicazione del principio di cui all'art. 1227 c.c. (ai sensi del quale il risarcimento del danno non può comprendere gli eventuali pregiudizi che il creditore avrebbe potuto evitare con l'ordinaria diligenza), l'eventuale possibilità che l'investitore una volta resosi conto della criticità dell'investimento, ovvero della sua non adequatezza al proprio profilo di rischio - aveva di ridurre le perdite liquidandolo sul mercato (Decisioni 39, 50).

Con riferimento ad un set di controversie concernenti azioni di una banca negoziate sulla piattaforma HI-MTF, il Collegio ha optato per un criterio di quantificazione nel senso di ritenere che in tal caso il danno sia da individuarsi nella differenza tra l'importo dell'investimento azionario

effettuato in origine e il valore dei titoli rappresentato dal prezzo unitario a cui le azioni stesse risultano scambiate sul sistema multilaterale di negoziazione "HI-MTF" al momento dell'adozione della decisione arbitrale (Decisioni 115, 127, 138, 150, 229, 243).

Nel fare applicazione degli orientamenti in tema di quantificazione del danno qui illustrati, il Collegio ha precisato, inoltre, che dal relativo quantum deve essere comunque dedotto (a titolo di compensatio lucri cum damno) quanto l'investitore ha ricavato dall'investimento e segnatamente, in caso di investimento azionario, a titolo di dividendi percepiti, mentre, per l'ipotesi di investimento obbligazionario, quanto ricavato dall'incasso delle cedole maturate nel corso del tempo e dal rimborso del capitale alla scadenza (Decisioni 39, 47, 96, 146, 150, 174).

Con riguardo al fenomeno dei cosiddetti "scavalcati" in precedenza richiamato – relativamente ai quali è stato affermato l'obbligo dell'emittente non quotato di adottare procedure interne idonee ad assicurare, in ossequio ai canoni di diligenza e correttezza, la tempestiva e corretta trattazione ed esecuzione degli ordini di vendita delle proprie azioni impartiti dai clienti – le decisioni dell'Arbitro hanno affermato che il danno è da individuarsi nella perdita di *chance* per il cliente di poter liquidare l'investimento ove l'intermediario avesse adottato procedure idonee ad assicurare la corretta e tempestiva trattazione dell'ordine. In questo caso il danno è stato correlato al periodo in cui l'ordine è risultato essere stato inoltrato (avendo riguardo al grado di liquidità dello strumento finanziario alla data dell'ordine di vendita) ed è stato ritenuto inversamente proporzionale al quantitativo delle azioni messe in vendita (dovendo considerarsi la *chance* tanto più elevata quanto più ridotto era il quantitativo delle azioni messe in vendita) (Decisioni 1, 3, 4, 38, 70, 98, 99, 120, 123, 141, 153).

Sempre in tema di liquidazione del danno, il Collegio, con riferimento ad un caso di ritardata trasmissione alla SGR, da parte dell'intermediario collocatore, della richiesta di recesso dal servizio di gestione patrimoniale formulata dal cliente, ha individuato il danno nelle nuove operazioni che la SGR aveva posto in essere tra il momento in cui l'intermediario aveva ricevuto la dichiarazione di recesso del cliente e quello in cui, decorso ogni ragionevole termine, l'ha infine trasmessa alla SGR. Tali nuove operazioni di investimento sono state ritenute, infatti, operazioni il cui rischio era stato posto a carico del cliente, ma che egli non avrebbe corso se la SGR fosse stata messa tempestivamente in condizione dall'intermediario di conoscere che il rapporto di gestione era concluso e che, dunque, essa si sarebbe dovuta limitare alle operazioni di liquidazione degli investimenti in essere, senza poterne compiere di nuove (Decisione 53).

Con riguardo al profilo degli interessi legali riconosciuti sulla somma liquidata, il Collegio ha operato nel senso di ritenerli applicabili: *i)* nelle ipotesi di responsabilità extracontrattuale, con decorrenza dalla data dell'investimento (identificandosi tale momento in quello causativo del

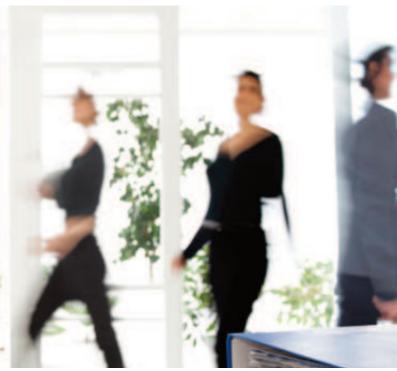
danno) (Decisioni 106, 112, 157, 163); ii) nei casi di responsabilità contrattuale – in ossequio al principio fissato dalla giurisprudenza con riferimento alle ipotesi di risarcimento del danno per inadempimento contrattuale (Cass. Civ. 05 maggio 2016, n. 9039) – con decorrenza dalla data della liquidazione del danno, ossia dalla data della decisione e sino al soddisfo (Decisione 242, 243).

Il Collegio non ha ritenuto, invece, ristorabili le spese legali, sovente richieste dai ricorrenti. A tale conclusione è giunto sull'assunto che l'assistenza di un difensore davanti all'ACF è frutto di una libera scelta e non un presupposto necessario per potersi rivolgere all'Arbitro e far valere le proprie ragioni nei confronti dell'intermediario, di tal ché il conseguente esborso da parte del ricorrente non può essere configurato alla stregua di una spesa qualificabile come un danno sofferto dal ricorrente che sia conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento, rimanendo così le spese legali escluse dal novero dei danni deducibili avanti l'Arbitro, come determinato dall'art. 4, comma 2, del Regolamento sul procedimento ACF (Decisioni 96, 156, 231, 232, 234).



# 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	1382	94,1%
Banche comunitarie con succursale in Italia	54	3,7%
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	18	1,2%
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	6	0,4%
Gestori collettivi italiani	4	0,3%
Imprese di investimento comunitarie	3	0,2%
Imprese di assicurazione	2	0,1%

## Ricorsi ricevuti per tipologia ricorrente

(Unità e valori percentuali)

Tipologia ricorrente	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Persone fisiche	1774	96,5%
✓ Uomini	1178	64,1%
✓ Donne	596	32,4%
Persone giuridiche	65	3,5%

## Ricorsi ricevuti per fascia di età dei ricorrenti

(Unità e valori percentuali)

Sesso ricorrente	_	-19 nni		0-25 inni		6-34 inni		-44 nni		5 <b>-</b> 54 anni		5-64 nni		5-74 Inni		ver 4
Uomini	5	0,3%	6	0,3%	59	3,3%	154	8,7%	259	14,5%	237	13,4%	276	15,6%	182	10,3%
Donne	0	0%	5	0,3%	24	1,4%	63	3,6%	132	7,4%	133	7,5%	128	7,3%	111	6,3%

## Ricorsi per regione di residenza dei ricorrenti

(Unità e valori percentuali)

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Veneto	567	31%
Lombardia	239	13,1%
Puglia	128	7%
Lazio	127	6,9%
Piemonte	119	6,4%
Emilia Romagna	108	5,9%
Sicilia	84	4,6%
Toscana	81	4,4%

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Friuli V.G.	76	4,2%
Marche	73	4%
Campania	65	3,6%
Trentino Alto Adige	42	2,3%
Liguria	32	1,7%
Calabria	31	1,7%
Umbria	20	1,1%
Abruzzo	15	0,8%
Basilicata	13	0,7%
Sardegna	8	0,3%
Molise	1	0,1%
Valle d'Aosta	1	0,1%
Residenti all'estero	9	0,3%
Totale	1839	100%

# Ricorsi per provincia di residenza dei ricorrenti (*Unità e valori percentuali*)

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Treviso	172	29,8%
Vicenza	128	22,2%
Roma	118	92,9%
Venezia	107	18,8%
Milano	100	41,8%
Padova	99	17,4%
Bari	56	43,7%
Ancona	50	68,4%
Udine	50	65,7%
Verona	49	8,6%
Verbano-Cusio-Ossola	41	34,4%
Palermo	40	47,6%
Brescia	39	16,3%
Bolzano	37	88,0%
Novara	31	26,0%
Torino	30	25,2%
Napoli	27	41,5%
Bologna	26	24,0%
Firenze	23	28,4%
Foggia	22	17,2%
Bergamo	22	9,2%
Salerno	21	32,3%
Genova	20	62,5%
Pordenone	20	26,3%
Forlì-Cesena	19	17,6%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Prato	17	21,0%
Monza e Brianza	17	7,1%
Lecce	16	12,5%
Barletta Andria Trani	14	10,9%
Perugia	14	70,0%
Pisa	14	17,3%
Varese	13	5,4%
Ferrara	13	12,0%
Modena	13	12,0%
Ravenna	11	10,2%
Taranto	11	8,6%
Lodi	11	4,6%
Macerata	10	13,7%
Belluno	10	1,8%
Catania	10	11,9%
Lecco	10	4,2%
Ragusa	9	10,7%
Catanzaro	9	29,0%
Trapani	9	10,7%
Cosenza	9	29,0%
Brindisi	9	7,0%
Piacenza	8	7,4%
Potenza	8	61,5%
Messina	8	9,5%
Caserta	8	12,3%
Reggio Calabria	8	25,8%
Como	8	3,3%
Lucca	8	9,9%
Pavia	7	2,9%
Cremona	7	2,9%
Parma	7	6,5%
Avellino	7	10,8%
Rimini	6	5,6%
Imperia	6	18,8%
Terni	6	30,0%
Livorno	6	7,4%
Reggio Emilia	5	4,6%
Matera	5	38,5%
Asti	5	4,2%
Siena	5	6,2%
Trento	5	11,9%
Mantova	5	2,1%
L'aquila	5	33,3%
Fermo	5	6,8%
Pesaro Urbino	5	6,8%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Cuneo	4	3,4%
Pescara	4	26,7%
Biella	4	3,4%
Viterbo	4	3,1%
Vibo Valentia	4	12,9%
La Spezia	3	9,4%
Pistoia	3	3,7%
Gorizia	3	3,9%
Teramo	3	20,0%
Siracusa	3	3,6%
Savona	3	9,4%
Latina	3	2,4%
Cagliari	3	37,5%
Agrigento	3	3,6%
Ascoli Piceno	3	4,1%
Grosseto	3	3,7%
Chieti	3	20,0%
Trieste	3	3,9%
Vercelli	2	1,7%
Enna	2	2,4%
Oristano	2	25,0%
Benevento	2	3,1%
Alessandria	2	1,7%
Rovigo	2	0,4%
Sassari	2	25,0%
Frosinone	2	1,6%
Arezzo	2	2,5%
Crotone	1	3,2%
Medio-Campidano	1	12,5%
Aosta	1	100,0%
Campobasso	1	100,0%

# Ricorsi ricevuti per tipologia della controversia (*Unità e valori percentuali*)

Classificazione e Ogget	ti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Consulenza in materia di investime	nti:		57%
✓ Corretto, trasparente ed efficient	e svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	329	22,4%
✓ Valutazione di adeguatezza [39-4	ORI]	288	19,6%
✓ Informazioni e comunicazioni pro	mozionali[21TUF]	221	15,0%
Esecuzioni di ordini per conto dei c	lienti:		15,8%

	Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	193	13,1%
✓	Contratti[21TUF]	21	1,4%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	15	1,0%
✓	Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	3	0,2%
Collo	camento:		9,8%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	64	4,4%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	60	4,1%
✓	Contratti [23TUF]	11	0,7%
✓	Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	9	0,6%
Gesti	one di portafogli:		4,9%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	60	4,1%
✓	Diritto di recesso [24TUF]	5	0,3%
✓	Valutazione di adeguatezza [24TUF]	4	0,3%
✓	Contratti [23TUF]	2	0,1%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,1%
Servi	zi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari		3,7%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	39	2,7%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	16	1,1%
	ibuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di urazione:		3,5%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	26	1,8%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	11	0,7%
✓	Valutazione di appropriatezza [41-42Rl] o adeguatezza [39-40Rl]	10	0,7%
✓	Contratti [23TUF]	5	0,3%
Gesti	one collettiva del risparmio		1%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	12	0,8%
✓	Gestione degli ordini [68-72 RI]	1	0,1%
✓	Conferimento per iscritto e per singola assemblea del diritto di voto [24TUF]	1	0,1%
Ricez	ione e trasmissione di ordini		0,7%
✓	Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	8	0,5%
✓	Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	2	0,1%
✓	Conflitti di interesse [21TUF]	1	0,1%

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Offerta fuori sede		0,5%
✓ Consulenti finanziari autorizzati all'offerta fuori sede [31TUF]	5	0,3%
✓ Diritto di recesso [30 TUF]	3	0,2%
Negoziazione per conto proprio		0,5%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	5	0,3%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	2	0,1%
Servizi accessori – Concessione di finanziamenti per effettuare operazioni		0,2%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	3	0,2%
Servizi accessori – Intermediazione in cambi collegata alla prestazione di servizi di investimento		0,1%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	1	0,1%
Altri Servizi accessori		2,2%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	29	2,0%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	3	0,2%

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

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
VENETO BANCA SPA IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	300	20,44%
BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA. IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	297	20,23%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	60	4,09%
BANCA NUOVA SPA	59	4,02%
BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	55	3,75%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	49	3,34%
BANCA APULIA SPA	45	3,07%
UNICREDIT SPA	43	2,93%
INTESA SANPAOLO SPA	39	2,66%
ALPENBANK AG	38	2,59%
HYPO ALPE ADRIA BANK ITALIA SPA	37	2,52%
POSTE ITALIANE SPA	31	2,11%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	28	1,91%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	28	1,91%
BANCO BPM SPA	27	1,84%
IW BANK SPA	17	1,16%
FIDEURAM – INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	16	1,09%
BANCA POPOLARE DI MILANO SPA	15	1,02%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	15	1,02%
BANCA MEDIOLANUM SPA	14	0,95%
DEUTSCHE BANK SPA	13	0,89%
BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	13	0,89%
BANCO DI NAPOLI SPA	12	0,82%
CHEBANCA! SPA	10	0,68%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	10	0,68%
CREDITO EMILIANO SPA	9	0,61%
BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	8	0,54%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	6	0,41%
BANCA GENERALI SPA	6	0,41%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	5	0,34%
CREDITO VALTELLINESE SOCIETA' COOPERATIVA	5	0,34%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	5	0,34%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	5	0,34%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	5	0,34%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA – BANCA WIDIBA	5	0,34%
CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA SPA	4	0,27%
SAXO BANK A/S	4	0,27%
BPER BANCA SPA	4	0,27%
FINANZA & FUTURO BANCA SPA	4	0,27%
ALTO ADIGE BANCA SPA	4	0,27%
INVESTIRE SGR S.P.A.	4	0,27%
ING BANK N.V.	4	0,27%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	4	0,27%
BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	4	0,27%
BINCKBANK N.V.	4	0,27%
CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO SPA	3	0,2%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	3	0,2%
CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO SPA	3	0,2%
BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	3	0,2%
BANCA TIRRENICA SPA	3	0,2%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	3	0,2%
DIRECTA SIM SPA	2	0,14%
BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	2	0,14%
NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA SPA	2	0,14%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	0,14%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	0,14%
CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA SPA	2	0,14%
AFX CAPITAL MARKETS LTD	2	0,14%
BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	2	0,14%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	2	0,14%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	0,14%
DUEMME SGR SPA	2	0,14%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	2	0,14%
CREDIT AGRICOLE - CARIPARMA SPA	2	0,14%
BANCA ESPERIA SPA	2	0,14%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	0,14%
BNP PARIBAS REAL ESTATE INVESTMENT MANAGEMENT ITALY SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	2	0,14%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MILANO S.C.	2	0,14%
CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A. IN SIGLA CARISBO SPA	2	0,14%
EURIZON CAPITAL SGR SPA	2	0,14%
UNIPOL BANCA SPA	2	0,14%
BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	2	0,14%
BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	0,07%
SYMPHONIA SGR SPA	1	0,07%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUCCINO SCRL	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE SPA - BANCA CR FIRENZE	1	0,07%
CENTROMARCA BANCA CREDITO COOPERATIVO DI TREVISO SOC. COOP. P.A.	1	0,07%%
BARCLAYS BANK PLC	1	0,07%
SOCIETE' GENERALE SA	1	0,07%
BANCA POPOLARE VALCONCA SCARL	1	0,07%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA ,LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE	1	0,07%
BANCA SELLA - SPA	1	0,07%
SOFIA SGR SPA	1	0,07%
ALLIANZ SPA	1	0,07%
GENERALI ITALIA SPA	1	0,07%
BSI EUROPE S.A.	1	0,07%
BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	1	0,07%
BANCA CONSULIA SPA	1	0,07%
CONSULTINVEST ASSET MANAGEMENT SPA SGR	1	0,07%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CHERASCO SCRL	1	0,07%
UBS (ITALIA) SPA	1	0,07%
Riminibanca credito cooperativo di Rimini e Valmarecchia - societa' cooperativa	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	1	0,07%
ARCA FONDI S.P.A. SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO	1	0,07%
ACTIVTRADES PLC	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA S.P.A.	1	0,07%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI IMPRUNETA - BANCO FIORENTINO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,07%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	0,07%
EUROMOBILIARE ASSET MANAGEMENT SGR SPA	1	0,07%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
STATE STREET BANK GMBH	1	0,07%
BANCO DI SARDEGNA SPA	1	0,07%
BANCA TEATINA SPA	1	0,07%
BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	0,07%
CREDITO COOPERATIVO REGGIANO	1	0,07%
BANCA POPOLARE DI BERGAMO SPA	1	0,07%
ANIMA SGR SPA	1	0,07%
BNP PARIBAS INVESTMENT PARTNERS SGR S.P.A.	1	0,07%
ARIANNA SIM S.P.A.	1	0,07%
CONSULTINVEST INVESTIMENTI SIM SPA	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI FERMO SPA	1	0,07%
CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0,07%

## Ricorsi decisi per intermediario e incidenza sui ricorsi accolti

(Unità e valori percentuali)

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	55	52	3	94,5%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	41	32	9	78,0%
VENETO BANCA SPA IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	33	29	4	87,9%
UNICREDIT SPA	15	3	12	20,0%
HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	16	9	7	56,3%
BANCA NUOVA SPA	13	13	-	100,0%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	11	7	4	63,6%
POSTE ITALIANE SPA	11	3	8	27,3%
BANCA POPOLARE DI BARI SOC. COOP. PER AZIONI	10	7	3	70,0%
INTESA SANPAOLO SPA	9	1	8	11,1%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	8	3	5	37,5%
BANCO BPM SPA	8	3	5	37,5%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	7	-	7	0,0%
BANCA APULIA SPA	7	7	-	100,0%
DEUTSCHE BANK SPA	6	1	5	16,7%
IW BANK SPA	3	-	3	0,0%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	3	1	2	33,3%
BANCO DI NAPOLI SPA	3	2	1	66,7%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	3	2	1	66,7%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE	3	-	3	0,0%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA				
CREDITO EMILIANO SPA	3	-	3	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	2	2	-	100,0%
INVESTIRE SGR S.P.A.	2	-	2	0,0%
BANCA POPOLARE DI MILANO SPA	2	2	-	100,0%
BANCA TIRRENICA SPA	2	-	2	0,0%
FINANZA & FUTURO BANCA SPA	2	-	2	0,0%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	1	1	-	100,0%
BINCKBANK N.V.	1	-	1	0,0%
CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA SPA	1	1	-	100,0%
CREDIT AGRICOLE - CARIPARMA SPA	1	-	1	0,0%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	1	-	1	0,0%
UNIPOL BANCA SPA	1	-	1	0,0%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	1	1	-	100,0%
EURIZON CAPITAL SGR SPA	1	-	1	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO SPA	1	1	-	100,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA ,LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	1	1	-	100,0%
SYMPHONIA SGR SPA	1	-	1	0,0%
BNP PARIBAS REAL ESTATE INVESTMENT MANAGEMENT ITALY SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	1	-	1	0,0%
BARCLAYS BANK PLC	1	-	1	0,0%
BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
CHEBANCA! SPA	1	-	1	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE SPA - BANCA CR FIRENZE	1	1	-	100,0%
ARIANNA SIM SPA	1	-	1	0,0%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	1	-	1	0,0%
BANCA GENERALI SPA	1	1	-	100,0%
ACTIVTRADES PLC	1	-	1	0,0%
ING BANK N.V.	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	-	1	0,0%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	1	-	1	0,0%
SAXO BANK A/S	1	1	-	100,0%
RIMINIBANCA CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E VALMARECCHIA - SOCIETA'	1	-	1	0,0%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
COOPERATIVA				
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1	1	-	100,0%
BANCO DI SARDEGNA SPA	1	-	1	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA SPA	1	-	1	0,0%

## Ricorsi per valore della richiesta

(Unità e valori percentuali sui 1469 ricorsi procedibili)

Valore della richiesta in euro	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
da 0 a 5.000 euro	203	13,8%
da 5.001 a 10.000	266	18,1%
da 10.001 a 30.000	340	23,1%
da 30.001 a 50.000	197	13,4%
da 50.001 a 100.000	212	14,4%
Richieste maggiori di 100.000	223	15,2%
Senza indicazione di importo	28	1,9%

# Controvalore importi richiesti e riconosciuti dal Collegio

(Valori in euro sui 307 ricorsi decisi)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	16.706.316	54.418	41,44	500.000
✓ Solo per ricorsi accolti	10.171.527	53.818	517,48	500.000
Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)	5.136.176	27.175	96,67	307.004

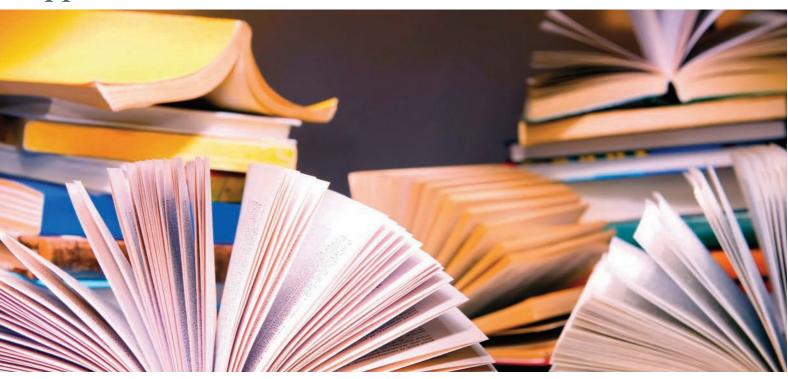
## Ricorsi inammissibili/irricevibili

(Unità e valori percentuali)

	Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
Dichiaraz	ioni di Inammissibilità:	321	17,5%
	icorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la posizione dei fatti (indeterminatezza)	13	0,7%
✓ la d	controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	308	16,7%
Dichiaraz	ioni di Irricevibilità:	49	2,6%

	Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
✓	il ricorso non è presentato da un investitore	8	0,4%
✓	non è stato presentato reclamo all'intermediario	37	2%
✓	sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	1	0,1%
✓	sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	3	0,1%

# Appendice normativa



# Normativa primaria

#### DECRETO LEGISLATIVO 4 marzo 2010, n. 28

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

#### Capo 1

#### 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. l 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 «Fermo quanto previsto dal comma 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 consequenze 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 precetto 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)

ll 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 verifichino 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)

ll 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. l 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 stanziate 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, addi 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 Il termina con l'articolo 140-bis e dopo il titolo Il 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. l 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 l 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 l a lV 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 ll-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. l 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 ll-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 5-bis nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Alla copertura delle relative spese di funzionamento si provvede, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, ai sensi dell'articolo 9, comma 2.».

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

\_

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Il decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129 ha abrogato il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, precisando che ha continuato ad essere applicato fino al 3 gennaio 2018. A partire da tale data i riferimenti ai commi 5-bis e 5-ter dell'articolo 2 del decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129 si intendono effettuati all'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, ai sensi dei quali "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 cuial 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. 3. Alla copertura delle relative spese di funzionamento si provvede, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, con le risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni, oltre che con gli importi posti a carico degli utenti delle procedure medesime.".

#### 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, addi' 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

# 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 ll–*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:

#### <u> Art. 1</u>

(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.

## <u>Art. 2</u>

## (Disposizioni attuative e transitorie)

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

# Art. 3 (Disposizioni finali)

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

4 maggio 2016

IL PRESIDENTE Giuseppe Vegas

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

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 1 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;
- *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;
- *i*) "controversia transfrontaliera", una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- *I*) "discipline economiche e giuridiche", le materie indicate nell'Allegato "A" al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell'università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico disciplinare recante prefisso "IUS" o "SECSP".

# Articolo 3 (Adesione degli intermediari all'Arbitro)

- 1. Gli intermediari 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 11 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 subìto 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 pronunziata dalla Consob, sentiti gli

interessati, entro sessanta giorni dalla conoscenza della mancanza o della sopravvenuta perdita dei requisiti.

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

- 1. I componenti dell'organo decidente assolvono alle proprie funzioni decisorie con imparzialità e indipendenza di giudizio, osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob, dedicano il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico.
- 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. ll 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 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 alla 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:

2016).

<sup>\* &</sup>quot;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" (Art. 2, co. 2, delibera n. 19783 del 23 novembre

- 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:
- *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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### DELIBERA:

# Art. 1 (*Definizion*i)

- 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. 1 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. l 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. l 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.

l 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

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. l 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. l 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. l 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. l 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 irriguardose o offensive.

## Art. 7

## (Riservatezza)

1. l 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

# 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 ll-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 Il-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;

## DELIBERA:

#### Art. 1

E' 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

# Nomina dei componenti effettivi e supplenti 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;

#### DELIBERA:

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

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



ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie

www.acf.consob.it