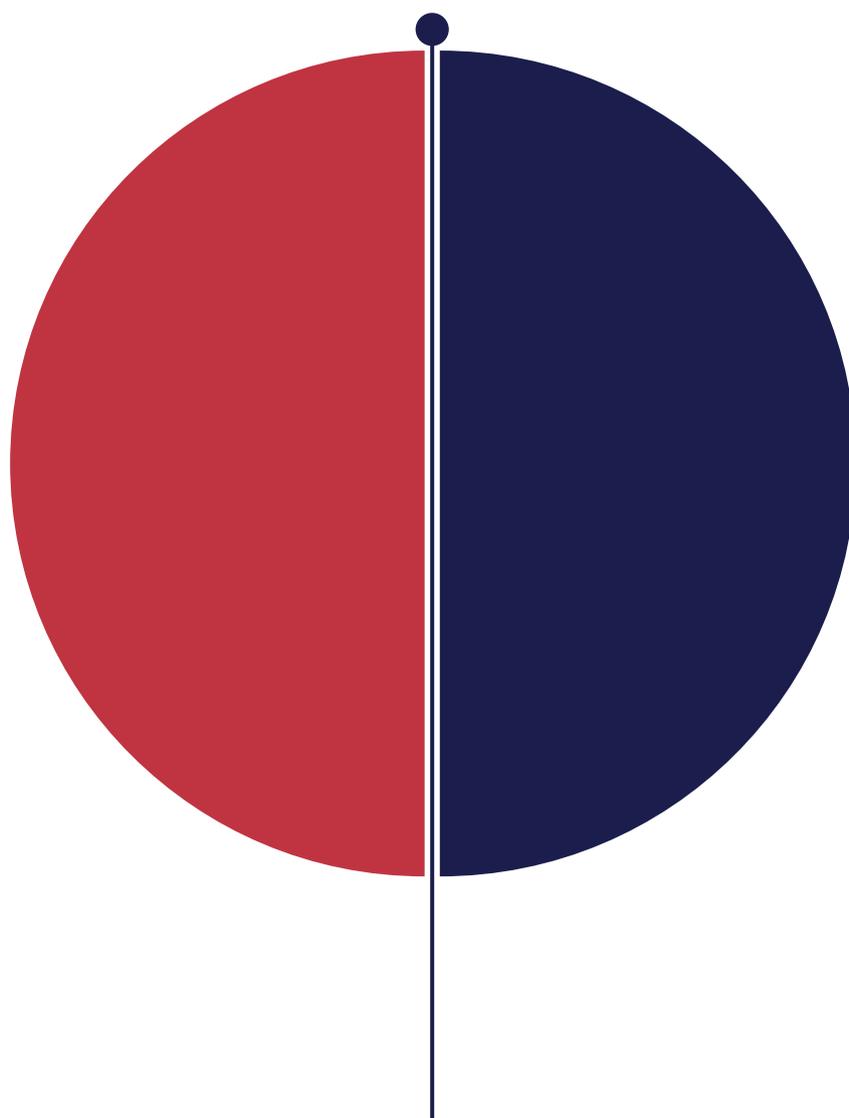




Arbitro  
per le Controversie  
Finanziarie



# Relazione sull'attività svolta 2023





# INDICE

<b>1.</b> I DATI SULL'ATTIVITÀ.....	5
<b>2.</b> I PRINCIPALI ORIENTAMENTI.....	29
<b>3.</b> PERCHÈ RIVOLGERSI ALL'ACF.....	67
<b>4.</b> L'ITER DEL RICORSO.....	75
<b>APPENDICE STATISTICA.....</b>	<b>85</b>
<b>APPENDICE NORMATIVA.....</b>	<b>107</b>



# I DATI E L'ATTIVITA' DEL 2023

Ricorsi RICEVUTI

963



di cui 729  
Ricorsi AMMESSI

Ricorsi ricevuti  
per area geografica

Nord 46,1%  
Centro 20,4%  
Sud e Isole 31,3%  
Esteri 2,2%



Lombardia 15,5%  
Puglia 11,4%  
Emilia Romagna 9,4%  
Lazio 9%

Riunioni  
del Collegio

46



Decisioni

1.237



Ricorsi accolti

56,8%

Ricorsi rigettati

43,2%



13,1 milioni di euro  
di risarcimenti riconosciuti



# 1. I DATI E L'ATTIVITÀ

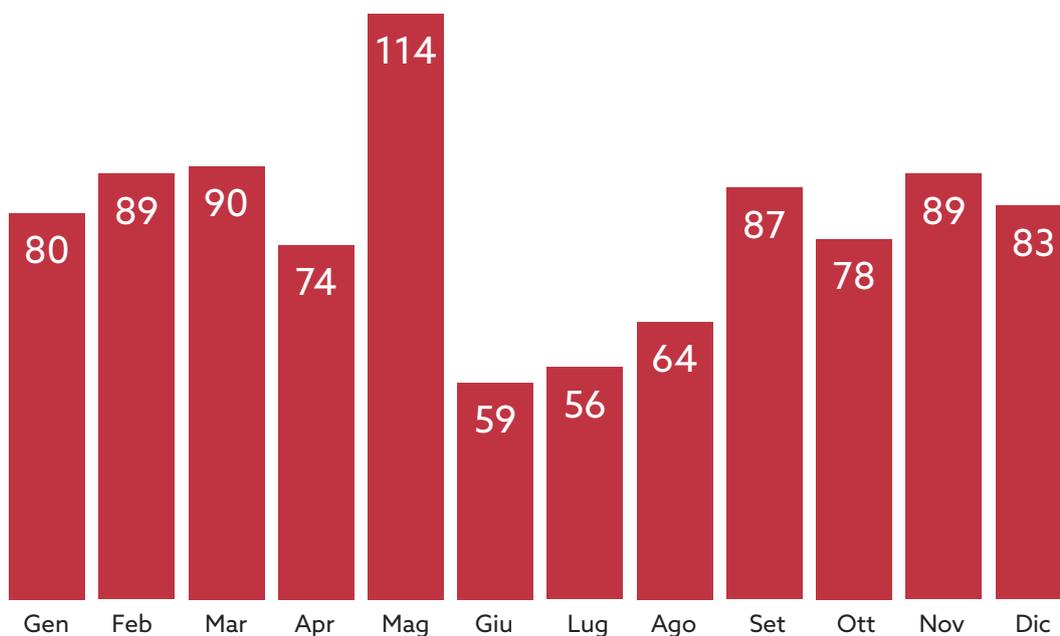


# Capitolo I - I dati sull'attività

## I ricorsi ricevuti

Nel corso del 2023 l'ACF ha ricevuto 963 ricorsi: sale, così, a 10.774 il numero complessivo dei ricorsi trasmessi dai risparmiatori nei primi sette anni di attività (2017/2023).

### RICORSI RICEVUTI NEL 2023 SUDDIVISI PER MESE



Totale  
ricorsi  
ricevuti

**963**

La media mensile è stata pari a 80 ricorsi. Il grafico sopra riportato evidenzia che i picchi più significativi sono stati raggiunti nei mesi di maggio (114), marzo (90), febbraio e novembre (89). Come avvenuto in passato, si conferma una fisiologica riduzione dei ricorsi ricevuti nel periodo estivo.

La tabella sottostante fornisce uno sguardo d'insieme sull'andamento dei ricorsi a partire dall'avvio dell'operatività dell'ACF.

### RICORSI RICEVUTI NEL PERIODO 2017-2023

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
gennaio	82	117	197	122	134	99	80
febbraio	148	137	154	164	163	117	89
marzo	178	149	169	137	157	133	90
aprile	168	118	173	115	147	76	74
maggio	219	182	170	146	155	107	114
giugno	273	157	123	190	147	66	59
luglio	200	166	150	124	148	77	56
agosto	98	72	59	80	90	51	64
settembre	130	122	123	134	203	86	87
ottobre	140	243	149	211	81	97	78
novembre	99	211	117	174	80	108	89
dicembre	104	150	94	175	77	99	83
<b>totale</b>	<b>1.839</b>	<b>1.824</b>	<b>1.678</b>	<b>1.772</b>	<b>1.582</b>	<b>1.116</b>	<b>963</b>

La graduale flessione del numero dei ricorsi ricevuti per anno offre lo spunto per una riflessione. Come già rappresentato nelle Relazioni annuali precedenti, i primi anni di operatività dell'ACF sono stati caratterizzati da un utilizzo del rimedio stragiudiziale quale strumento di tutela "emergenziale" per i numerosi risparmiatori coinvolti nelle note vicende di dissesto bancario: è evidente che, solo più di recente, l'Arbitro ha assunto, gradualmente, il ruolo – che gli è più proprio – di mezzo di risoluzione delle controversie che "fisiologicamente" possono insorgere tra gli intermediari e i propri clienti.

Inoltre, è ragionevole ritenere che, negli ultimi tre anni, abbiano contribuito alla contrazione del numero dei ricorsi in ingresso anche le novità regolamentari, entrate in vigore il 1° ottobre 2021, volte a circoscrivere l'ambito di operatività dell'Arbitro alle controversie relative ad investimenti effettuati non oltre il decennio precedente la presentazione del ricorso (art. 4, comma 3-bis, del Regolamento ACF) e ad escludere la ricevibilità dei ricorsi presentati secondo modalità difformi rispetto a quelle previste (art. 11, comma 1, del Regolamento ACF).

A ciò si aggiunge il clima di incertezza causato, dopo l'evento pandemico, dalle guerre in corso, clima che induce molti risparmiatori ad effettuare scelte finanziarie conservative e poco rischiose, scelte che difficilmente sono foriere di criticità nei rapporti tra cliente ed intermediario.

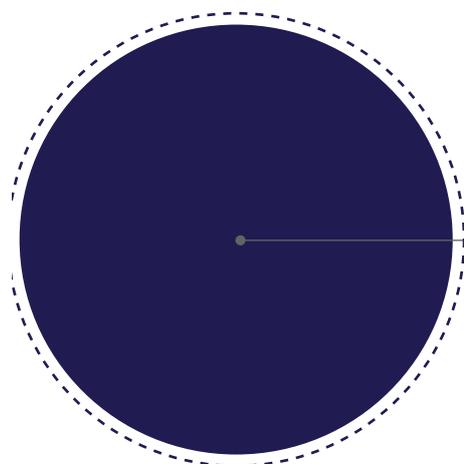
#### **RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEI RICORSI RICEVUTI**

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Media 2017-2023</b>
Nord	46,1%	41,3%	43,1%
Centro	20,4%	17%	19,6%
Sud e isole	31,3%	40,9%	36,6%
Estero	2,2%	0,8%	0,7%

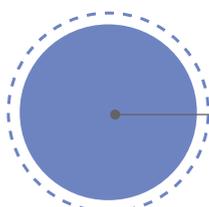
Quanto alla distribuzione territoriale, coerentemente con i dati fatti registrare nell'intero periodo di attività dell'ACF, il Nord si è confermato l'area di provenienza del maggior numero di ricorsi (46,1%), seguita dal Sud (31,3%) e dal Centro (20,4%) del Paese.

In aumento rispetto al passato la presenza di ricorrenti residenti all'estero (2,2% del totale a fronte dello 0,8% del 2022).

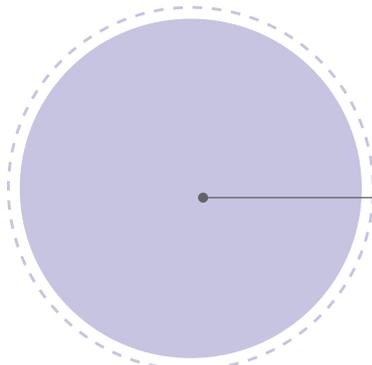
## RICORSI RICEVUTI PER AREA GEOGRAFICA



**46,1%** nel 2023  
(43,1% nel periodo 2017-2023) **NORD**



**20,4%** nel 2023  
(19,6% nel periodo 2017-2023) **CENTRO**



**31,3%** nel 2023  
(36,6% nel periodo 2017-2023) **SUD  
E ISOLE**



**2,2%** nel 2023  
(0,7% nel periodo 2017-2023) **RESIDENTI  
ESTERO**

## RICORSI RICEVUTI NEL 2023 SUDDIVISI PER REGIONI

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Lombardia	149	15,5%
Puglia	110	11,4%
Emilia-Romagna	90	9,4%
Lazio	87	9,0%
Toscana	83	8,6%
Piemonte	74	7,7%
Sicilia	71	7,4%
Campania	65	6,7%
Veneto	57	5,9%
Friuli-Venezia Giulia	41	4,3%
Liguria	25	2,6%
Marche	20	2,1%
Abruzzo	18	1,9%
Sardegna	15	1,6%
Calabria	12	1,2%
Basilicata	8	0,8%
Trentino-Alto Adige	7	0,7%
Umbria	7	0,7%
Molise	2	0,2%
Valle D'Aosta	1	0,1%
Residenti all'estero	21	2,2%
<b>Totale</b>	<b>963</b>	<b>100%</b>

Nel corso del 2023 la Lombardia è stata la regione da cui è pervenuto il maggior numero di ricorsi (149), pari al 15,5% del totale dei ricorsi ricevuti. Si tratta di un elemento di novità, considerato che, come evidenziato nella tabella di seguito riportata, la Puglia - a partire dal 2018 e fino al 2022 - ha conservato la posizione di primazia, avendo fatto registrare un andamento crescente del numero dei ricorsi ricevuti, con un picco nel 2020 (445) e una successiva flessione negli anni 2021 (242) e 2022 (229). Nel 2023 i ricorsi ricevuti dalla Puglia hanno subito un ulteriore decremento, essendosi attestati a 110, pari all'11,4% del totale dei ricorsi ricevuti.

Anche questo dato evidenzia la graduale assunzione da parte dell'ACF della veste di strumento di tutela per le controversie tra intermediari e clienti di tipo "fisiologico", piuttosto che di rimedio eccezionale per la tutela dei risparmiatori traditi a seguito delle crisi di alcune realtà bancarie. Conferma di ciò si rintraccia anche nel dato riferito alla regione Veneto che ha subito, nel corso degli anni, una significativa flessione: a fronte dei 567 ricorsi ricevuti nel corso del 2017, primo anno di operatività dell'ACF, nel 2023 i ricorsi provenienti dal Veneto sono stati 57.

Nel 2023, dopo Lombardia e Puglia, seguono Emilia-Romagna (90), Lazio (87) e Toscana (83) da cui è stato trasmesso un numero di ricorsi superiore a 80.

Immediatamente al di sotto si colloca la regione Piemonte, da cui sono pervenuti 74 ricorsi, circa il doppio rispetto ai ricorsi trasmessi nel 2022 (38). In Piemonte si è registrato, dunque, un trend in rialzo, che ha interessato, con numeri più contenuti, anche Liguria (da 19 a 25 ricorsi), Marche (da 14 a 20 ricorsi), Abruzzo (da 10 a 18 ricorsi), Sardegna (da 4 a 15 ricorsi) e Trentino-Alto Adige (da 4 a 7 ricorsi).

### SUDDIVISIONE RICORSI PER REGIONI NEL PERIODO 2017-2023\*

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Abruzzo	15	21	20	25	15	10	18
Basilicata	13	96	42	63	74	21	8
Calabria	31	70	39	24	22	20	12
Campania	65	77	136	113	133	72	65
Emilia-Romagna	108	140	115	231	189	102	90
Friuli-Venezia Giulia	76	36	27	16	44	54	41
Lazio	127	113	147	133	127	86	87
Liguria	32	29	23	30	44	19	25
Lombardia	239	215	170	205	200	151	149
Marche	73	135	50	17	27	14	20
Molise	1	7	7	9	2	3	2
Piemonte	119	74	66	61	76	38	74
Puglia	128	305	394	455	242	229	110
Sardegna	8	10	10	5	17	4	15
Sicilia	84	113	100	97	96	97	71
Toscana	81	154	157	134	116	76	83
Trentino-Alto Adige	42	34	28	16	9	4	7
Umbria	20	38	26	30	24	14	7
Valle d'Aosta	1	2	--	--	2	2	1
Veneto	567	147	113	98	110	91	57
<b>totale</b>	<b>1830</b>	<b>1816</b>	<b>1670</b>	<b>1762</b>	<b>1569</b>	<b>1107</b>	<b>942</b>

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

Quanto alla distribuzione dei ricorsi a livello provinciale il 2023 ha visto il primato della provincia di Roma (76 ricorsi, pari all'87,4% dei ricorsi ricevuti dal Lazio). Come già registratosi negli anni precedenti, seguono nelle prime posizioni talune delle maggiori aree metropolitane del Paese (Milano con 65 ricorsi, Bari con 49 ricorsi, Torino con 38 ricorsi e Napoli con 37 ricorsi).

Si segnalano, poi, le province di Udine e di Genova, dalle quali è stata trasmessa la maggioranza dei ricorsi provenienti dal Friuli-Venezia Giulia (68,3%) e dalla Liguria (68%).

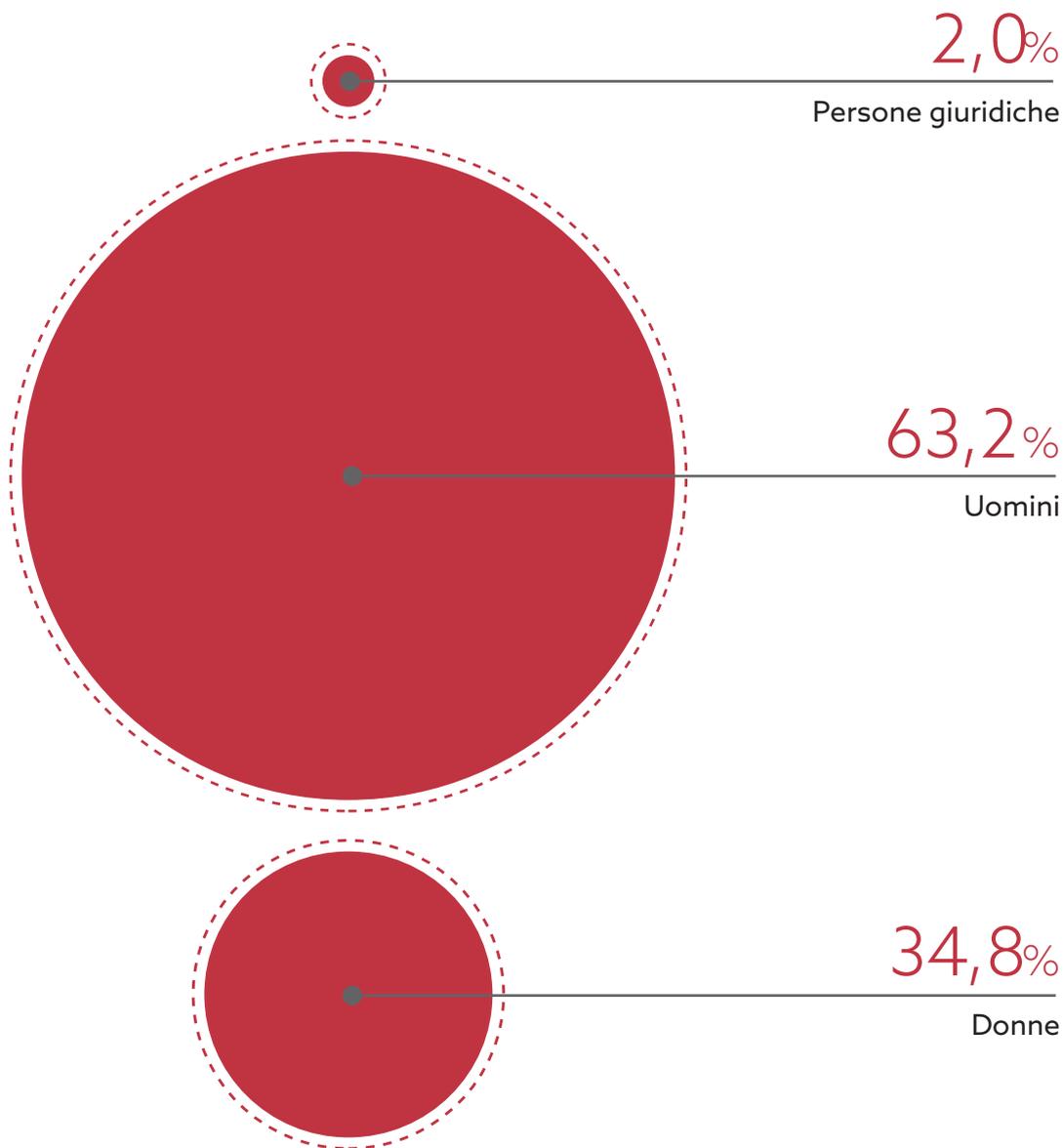
Sono state 102 le province dalle quali è pervenuto almeno un ricorso, vale a dire la quasi totalità delle province italiane (110).

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

Provincia	Numero ricorsi	% sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Roma	76	87,4%
Milano	65	43,6%
Bari	49	44,5%
Torino	38	51,4%
Napoli	37	56,9%
Pisa	34	41,0%
Bologna	32	35,6%
Udine	28	68,3%
Agrigento	21	29,6%
Barletta Andria Trani	20	18,2%
Salerno	20	30,8%
Firenze	18	21,7%
Genova	17	68,0%
Brescia	16	10,7%
Parma	15	16,7%
Verona	15	26,3%
Lecce	14	12,7%
Ragusa	14	19,7%
Bergamo	12	8,1%
Lucca	11	13,3%
Palermo	11	15,5%

Nel 2023 hanno trovato conferma i dati già registrati negli anni precedenti, relativamente alla tipologia di ricorrenti: i ricorsi pervenuti sono stati, pressoché integralmente, trasmessi da persone fisiche (98%, a fronte del 2% di persone giuridiche\*).

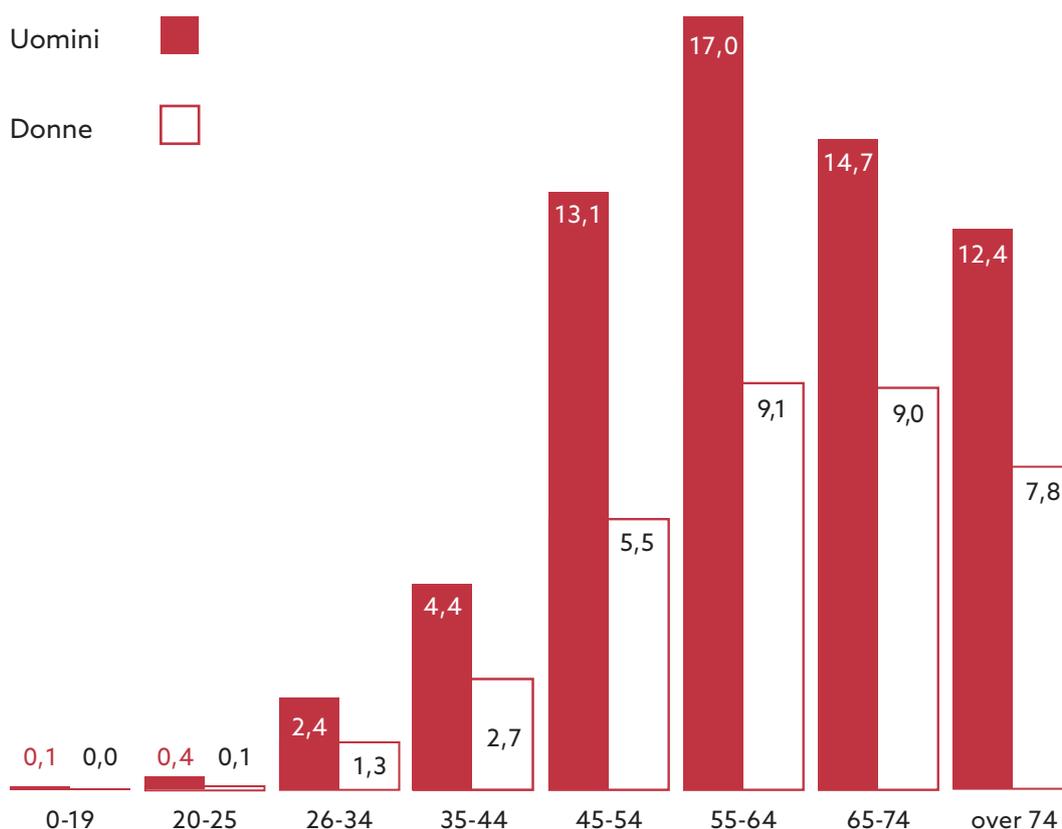
## TIPOLOGIA DEI RICORRENTI



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

Il dato del 2023 si inserisce in un trend, già emerso nel periodo 2017-2022, attestativo di un tuttora apprezzabile gap di genere, sintomatico di una gestione della ricchezza familiare di matrice prettamente maschile: infatti, a fronte di un totale di 963 ricorsi, 609 sono stati quelli presentati da uomini (63,2%), 335 da donne (34,8%). Significativa la presenza di donne in caso di cointestatazione degli investimenti (71,4% dei casi).

## RICORSI RICEVUTI PER FASCIA DI ETÀ DEI RICORRENTI



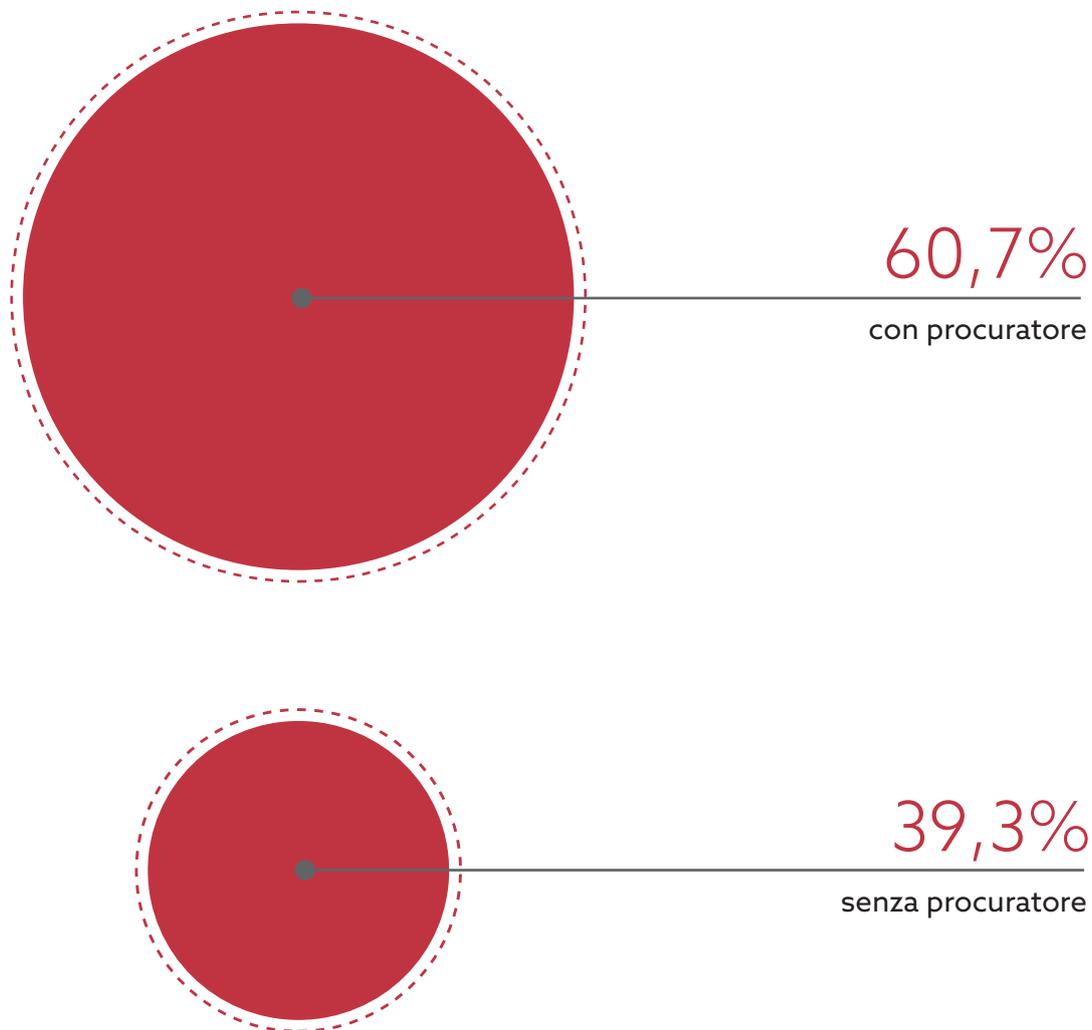
Quanto all'età dei ricorrenti, il grafico sopra riportato evidenzia che la massima concentrazione dei ricorrenti si colloca nelle tre fasce anagrafiche comprese tra i 45 e i 74 anni (45-54, 55-64, 65-74) che rappresentano, nel complesso, il 68,4% del totale, con una prevalenza dei ricorrenti di età compresa tra i 55 e i 64 anni (26,1%).

Si segnala la percentuale degli over 74 che, attestatasi al 20,2% del totale, risulta in leggero calo rispetto al 21,4% del 2022.

Come già sottolineato negli anni precedenti, la rappresentazione percentuale dei ricorsi per fasce di età mostra una forte disomogeneità delle condizioni di benessere finanziario tra le varie fasce di cittadini ed evidenzia la difficoltà per i più giovani, non solo di inserirsi nel mercato del lavoro, ma anche di accumulare risparmio, destinandone una parte ad investimenti finanziari.

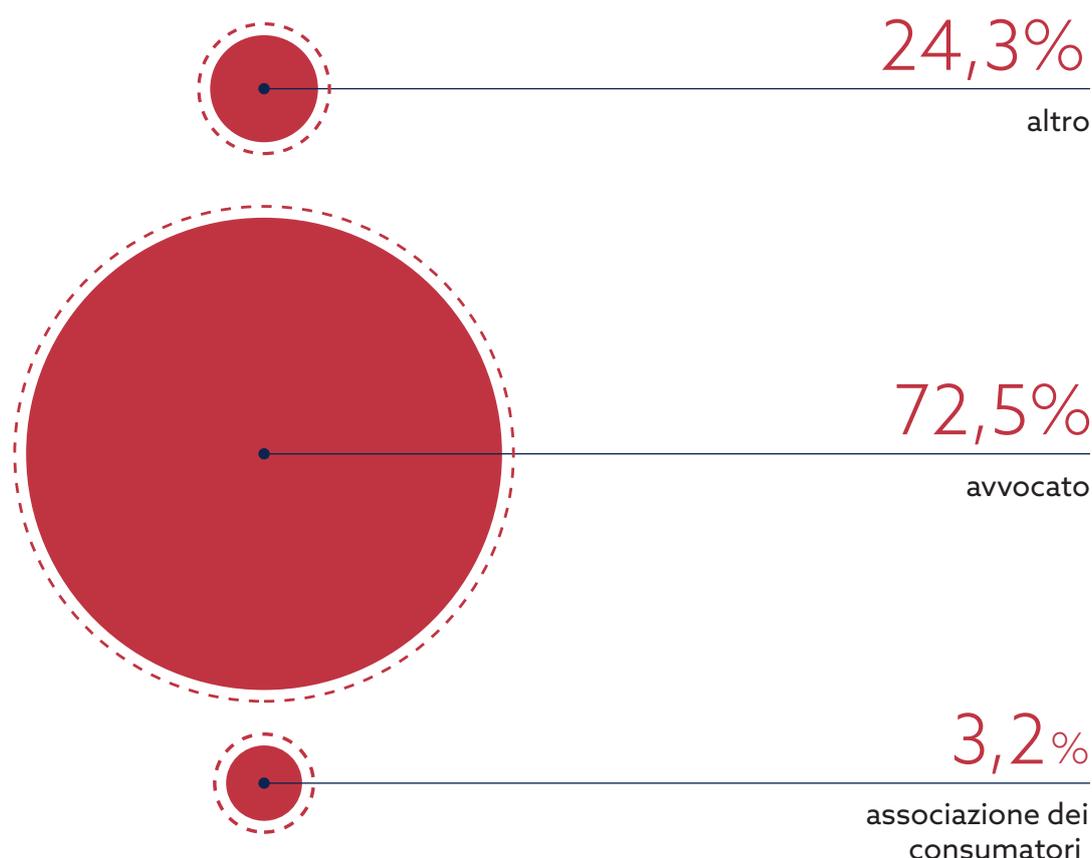
Anche nel 2023 la maggioranza dei risparmiatori (585 su 963 pari al 60,7% del totale) ha preferito avvalersi dell'assistenza di un procuratore. Il dato è, comunque, in leggero calo rispetto allo scorso anno (64,8% nel 2022).

### RICORSI CON RICORRENTE ASSISTITO DA UN PROCURATORE



Considerando l'intero periodo di operatività dell'ACF (2017-2023) risulta che il 65,5% dei ricorsi è stato presentato mediante l'assistenza di un procuratore (7.053 su 10.774).

## CHI SONO I PROCURATORI



Nel caso di ricorsi presentati con procuratore, i dati del 2023 ribadiscono la tendenza a prediligere l'assistenza di un legale (72,5%).

In forte calo rispetto al 2022, il contributo delle associazioni dei consumatori a fini di assistenza dei risparmiatori in fase di presentazione dei ricorsi (3,2% a fronte del 16,9% nel 2022). Si tratta di un dato che induce a considerare necessario, come si dirà più avanti, l'avvio di iniziative volte a sollecitare una maggiore sensibilizzazione delle associazioni in merito alle opportunità di tutela offerte dall'ACF. Ciò in considerazione della loro radicata presenza sul territorio nazionale ma, soprattutto, per la loro veste di enti esponenziali delle esigenze dei risparmiatori.

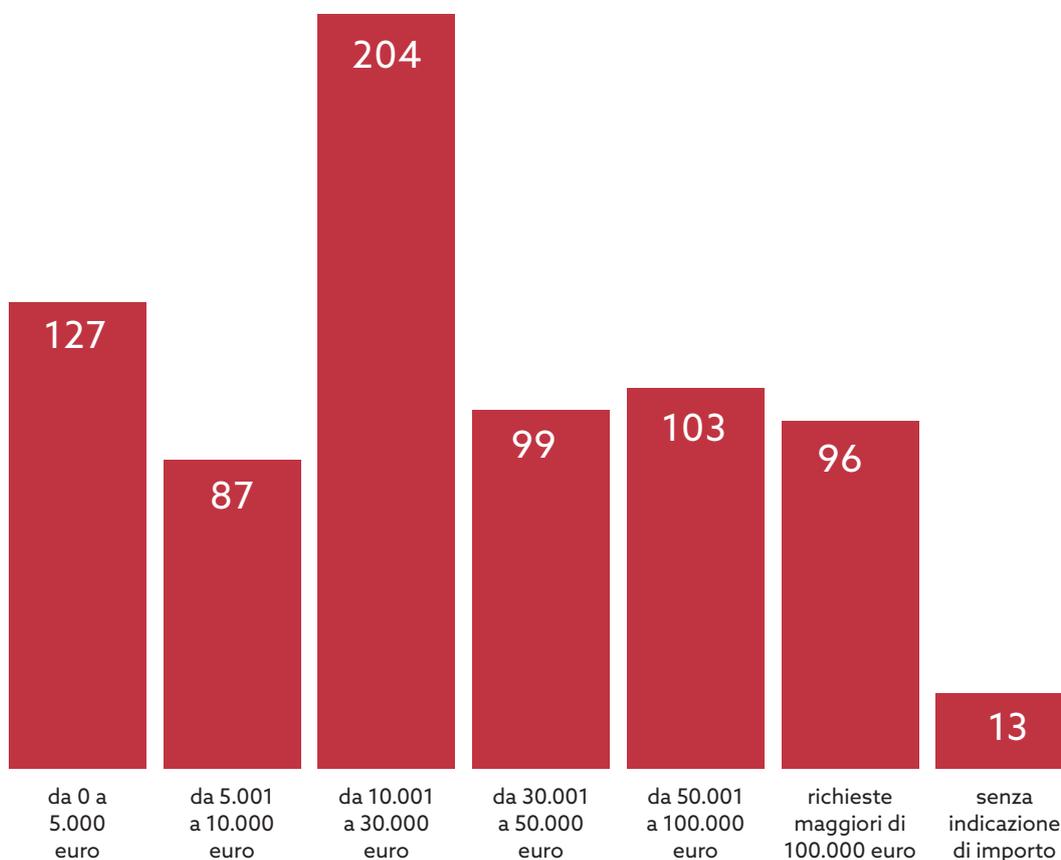
In aumento, rispetto allo scorso anno, la presenza della categoria "Altro" (24,3% rispetto all'8,2% del 2022) che ricomprende i casi in cui il ricorso è stato presentato con l'assistenza di soggetti diversi da studi legali e associazioni dei consumatori.

L'alta percentuale di ricorsi "assistiti" da legali conferma quanto già osservato in passato: la rilevanza economica degli interessi coinvolti nonché la complessità delle tematiche rappresentate nei ricorsi inducono i ricorrenti a ritenere necessario - pur in assenza dell'obbligo di assistenza legale - il contributo qualificato di operatori professionali del diritto, al fine di una più corretta rappresentazione delle doglianze e di una più elevata qualità del contraddittorio nel corso del procedimento.

Un indice sintomatico della rilevanza degli interessi economici dei ricorrenti è offerto anche dal controvalore delle richieste di risarcimento contenute nei ricorsi che hanno superato positivamente il preventivo vaglio di ricevibilità/ammissibilità (729). Confermando i livelli elevati degli anni passati, il controvalore dei ricorsi nel 2023 è stato, infatti, superiore ai 36,3 milioni di euro, con una media a ricorso di 49.804,83 euro: se consideriamo anche i ricorsi dichiarati inammissibili/irricevibili, l'importo totale richiesto è stato di oltre 42,6 milioni di euro, con una media a ricorso di 44.241,85 euro. L'importo minimo richiesto è stato pari a 1,97 euro, mentre quello massimo si è attestato a 500.000 euro, corrispondente al limite di valore entro cui l'ACF è competente.

In 13 casi il petitum è consistito nella richiesta di adempimento da parte dell'intermediario di obblighi di "fare" (es. messa a disposizione di documentazione).

### **RICORSI RICEVUTI PER VALORE DELLA DOMANDA** (solo i 729 ricorsi ammissibili/ricevibili)



I numeri riportati nella tabella di sopra offrono il dettaglio della rilevanza degli interessi economici dei ricorrenti: evidenziano che, nel 13% dei ricorsi presentati nel corso del 2023, l'importo del risarcimento richiesto è superiore a 100.000 euro.

Significativa anche la percentuale di ricorsi nei quali la domanda dei ricorrenti ha ad oggetto un quantum risarcitorio compreso tra 30.000 e 100.000 euro: sfiora, infatti, il 28% del totale dei ricorsi ricevuti.

Inoltre, non può ritenersi trascurabile il fatto che circa il 28% dei ricorsi contiene una richiesta di risarcimento che oscilla tra 10.000 e 30.000 euro.

## La trattazione dei ricorsi

Come previsto dall'art. 12 del Regolamento ACF i ricorsi sono preventivamente sottoposti al vaglio di ammissibilità/ricevibilità a cura dell'Ufficio di Segreteria tecnica. Nel 2023 i ricorsi ricevuti hanno superato il predetto vaglio nel 75,7% dei casi (729 su 963): nel corso del 2022 i ricorsi ammissibili e ricevibili erano stati pari al 71,4% (797 su 1.116) mentre, nel corso del 2021, erano stati pari all'85,7% (1.355 su 1.582).

Rispetto allo scorso anno si registra, dunque, un rialzo della percentuale di ricorsi che hanno superato la verifica di ammissibilità/ricevibilità, anche se il dato continua a risentire delle citate novità regolamentari, come dimostrato dal fatto che, su 234 ricorsi dichiarati inammissibili/irricevibili, accanto ai 151 dichiarati inammissibili perché la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro, 23 ricorsi (60 nel 2022) sono stati dichiarati inammissibili, perché relativi a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del ricorso, e 40 ricorsi (52 nel 2022) sono stati dichiarati irricevibili, perché presentati secondo modalità difformi rispetto a quelle indicate dall'art. 11, comma 1 del Regolamento ACF.

Risultano residuali – compresi tra 1 e 5 – i ricorsi dichiarati inammissibili/irricevibili per le altre ipotesi previste a livello regolamentare.

### RICORSI DICHIARATI INAMMISSIBILI/IRRICEVIBILI

Inammissibilità/Irricevibilità	N. totale	% sul totale dei ricorsi ricevuti
<b>Dichiarazioni di Inammissibilità</b>	<b>179</b>	<b>18,6%</b>
Il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti(indeterminatezza)	3	0,3%
La controversia attiene a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del ricorso	23	2,4%
La controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro	151	15,7%
L'Intermediario non è legittimato passivo nella controversia	2	0,2%
<b>Dichiarazioni di Irricevibilità:</b>	<b>55</b>	<b>5,7%</b>
È trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	1	0,1%
Il ricorso non è presentato da un investitore	1	0,1%
Il ricorso non è stato proposto secondo le modalità indicate dall'art. 11, comma 1, del regolamento ACF	40	4,2%
L'Arbitro si è già pronunciato con decisione di merito	2	0,2%
Non è stato presentato reclamo all'intermediario	5	0,5%
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	5	0,5%

Le dichiarazioni di estinzione del procedimento su istanza dei ricorrenti assunte dal Presidente nel 2023 sono state 124 (128 nel 2022, 242 nel 2021, 212 nel 2020, 194 nel 2019, 164 nel 2018, 106 nel 2017).

Il totale dei ricorsi estinti anticipatamente, dall'avvio dell'operatività dell'ACF al 31 dicembre 2023, è stato pari a 1.170.

## Tipologia e classificazione dei ricorsi

I ricorsi ricevuti nel 2023 hanno prevalentemente riguardato, in linea con quanto registrato negli anni precedenti, la prestazione del servizio di consulenza e del servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti: apprezzabile, anche se più bassa, la percentuale relativa ai ricorsi che hanno riguardato la prestazione del servizio di collocamento e dei servizi accessori di amministrazione e custodia titoli nonché la distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche e imprese di assicurazione.

A questo proposito, va precisato che la classificazione dei ricorsi sotto riportata è fondata sulla "prospettazione" dell'oggetto della controversia contenuta nel ricorso introduttivo: ne discende che l'alta percentuale di ricorsi riguardanti il servizio di consulenza (54,8%) trova giustificazione nel fatto che, tendenzialmente, i ricorrenti riconducono qualunque contatto con l'intermediario alla prestazione del servizio di consulenza, sebbene questo servizio non risulti, poi, sempre effettivamente contrattualizzato.

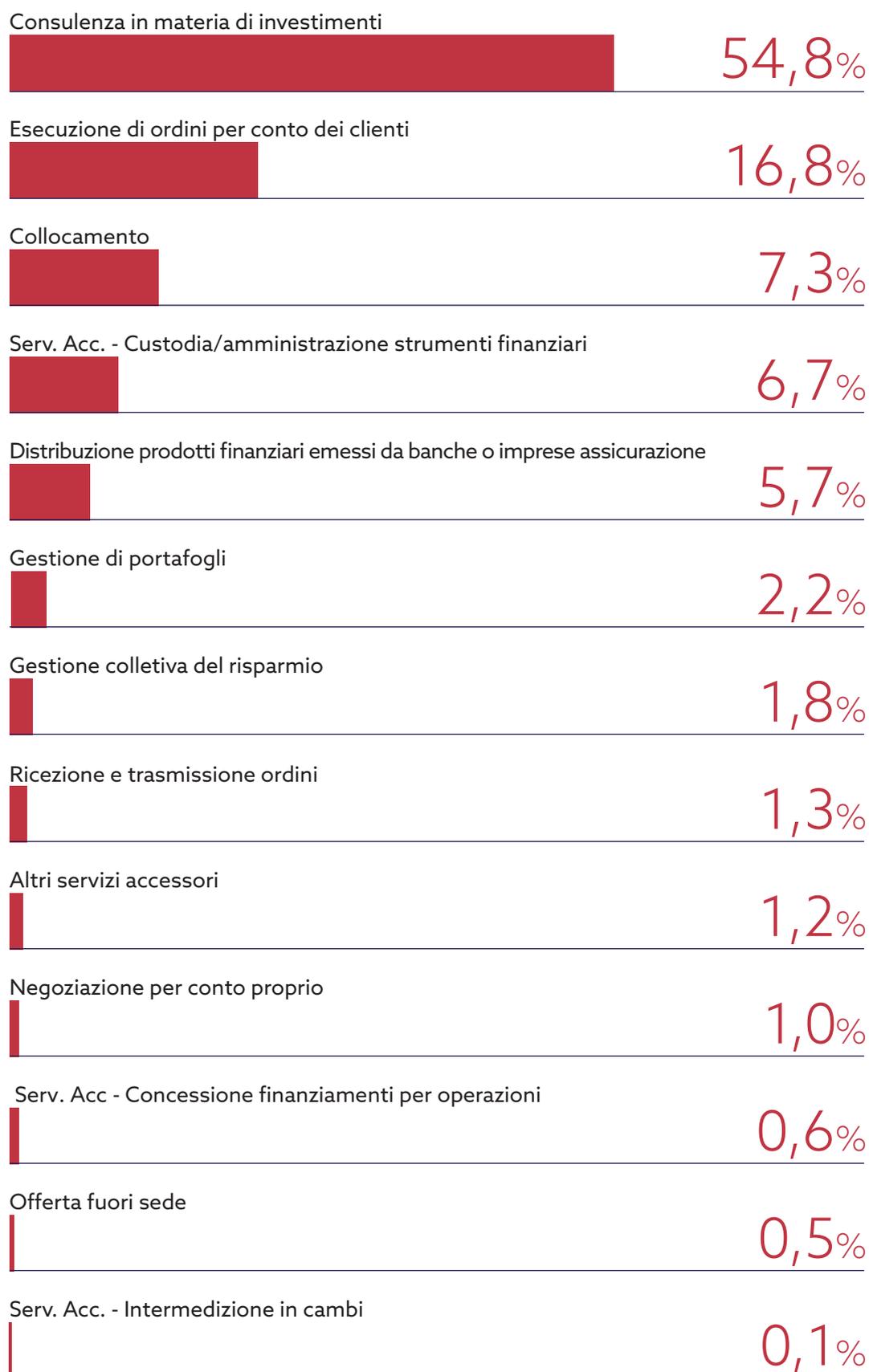
L'analisi dei dati esposti consente di tracciare il profilo di un ricorrente tipo e di individuarne alcuni tratti caratterizzanti: sesso maschile, età compresa tra 45 e 74 anni, un modesto livello di scolarizzazione nonché scarse, se non inesistenti, conoscenze ed esperienze pregresse in ambito finanziario. Inoltre, nella maggior parte dei casi, il ricorrente persegue obiettivi d'investimento tendenzialmente conservativi ed è avverso ad ogni forma di rischio, sentendosi spesso in balia del consulente o intermediario, di cui censura l'operato se produttivo di perdite.

Ciò detto, il dettaglio analitico delle doglianze rappresentate nei ricorsi evidenzia che esse sono, per lo più, riconducibili a criticità legate al set informativo messo a disposizione della clientela e a carenze di tipo comportamentale addebitate agli intermediari, soprattutto con riguardo alla fase precontrattuale.

Va segnalato che, per effetto del progressivo trasferimento su piattaforme telematiche dell'operatività di molti investitori retail (trading on line), anche nel 2023, come lo scorso anno, si è assistito ad un apprezzabile incremento delle controversie relative ad alcune fasi significative dell'operatività da remoto, riguardanti "in particolare" la messa a disposizione della scheda prodotto degli strumenti finanziari e la modalità di profilatura del cliente.

## CLASSIFICAZIONE DEI RICORSI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA\*

\* Dati percentuali su 673 ricorsi. Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 729 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto in alcuni casi i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto e sono stati dichiarati estinti. In tali casi il ricorso non è stato classificato



Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	% sul totale dei ricorsi ammissibili-ricevibili
<b>Consulenza in materia di investimenti:</b>		<b>54,8%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	354	52,6%
Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	11	1,6%
Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	4	0,6%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:</b>		<b>16,8%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	101	15%
Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Contratti, Valutazione di appropriatezza]	12	1,8%
<b>Collocamento:</b>		<b>7,3%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	47	7%
Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Contratti]	2	0,3%
<b>Servizi accessori - Custodia e amministrazione di strumenti finanziari:</b>		<b>6,7%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	41	6,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21 TUF]	4	0,6%
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:</b>		<b>5,7%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	34	5,1%
Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Valutazione di appropriatezza]	4	0,6%
<b>Gestione di portafogli:</b>		<b>2,2%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	14	2,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,1%
<b>Gestione collettiva del risparmio</b>		<b>1,8%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	12	1,8%
<b>Altri servizi di investimento [Altri servizi accessori, Ricezione e trasmissione ordini, Negoziazione per conto proprio, Offerta fuori sede, ecc..]</b>	<b>32</b>	<b>4,7%</b>

## Intermediari coinvolti

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi ricevuti nel 2023 e trasmessi agli Intermediari*	Singoli intermediari coinvolti
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	638	67
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	17	10
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	13	6
Società di Gestione UE	4	2
Imprese di investimento comunitarie	1	1

\* Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 729 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto in alcuni casi i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto.

Gli intermediari coinvolti nei procedimenti avviati dinanzi all'ACF nel corso del 2023 sono stati 86, tra cui in misura prevalente banche (67). In particolare, come emerge dalla tabella "Ricorsi per intermediario e incidenza sul totale" (sub Appendice statistica, pag. 95), i primi 17 intermediari destinatari di ricorsi (da 10 a 81) sono rappresentati da banche: i ricorsi presentati nei loro confronti superano il 79% del totale dei ricorsi ricevuti nel 2023. Il restante numero di ricorsi risulta diluito - in percentuali comprese tra 1,4% e 0,1% - tra gli altri 69 intermediari.

Nel 2023 si è registrato un rialzo rispetto all'anno precedente, quando gli intermediari coinvolti erano stati 75. Anche l'incremento del numero di intermediari, unitamente alla distribuzione territoriale dei ricorsi registrata nel 2023, può essere letto come indice sintomatico della già citata progressiva assunzione da parte dell'ACF del ruolo - proprio degli ADR nella materia consumeristica - di strumento di risoluzione delle controversie che, "fisiologicamente", possono insorgere nell'ambito del rapporto tra cliente ed intermediario e, non solo, di strumento di gestione delle conseguenze pregiudizievoli subite dai risparmiatori a seguito delle gravi crisi bancarie di qualche anno fa.

Sono 238 in tutto gli intermediari destinatari di almeno un ricorso da gennaio 2017 ad oggi, a fronte dei 1.325 intermediari autorizzati alla prestazione di servizi d'investimento attualmente aderenti al sistema ACF.

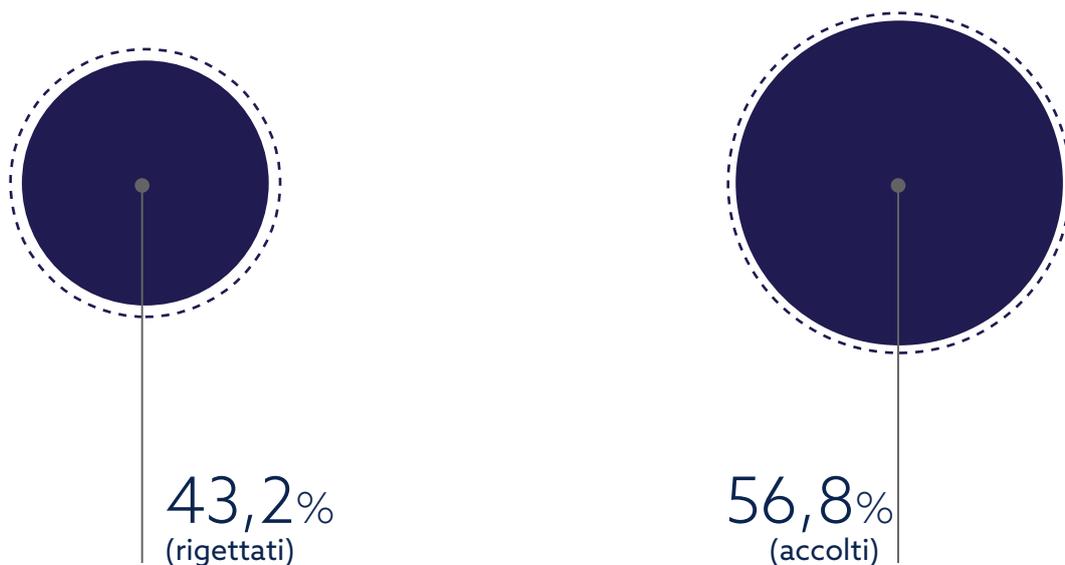
## Ricorsi decisi

Il Collegio ha tenuto 46 riunioni nel 2023 e ha adottato 879 decisioni, di cui il 56,8% di accoglimento dei ricorsi (499) e il 43,2% di rigetto (380).

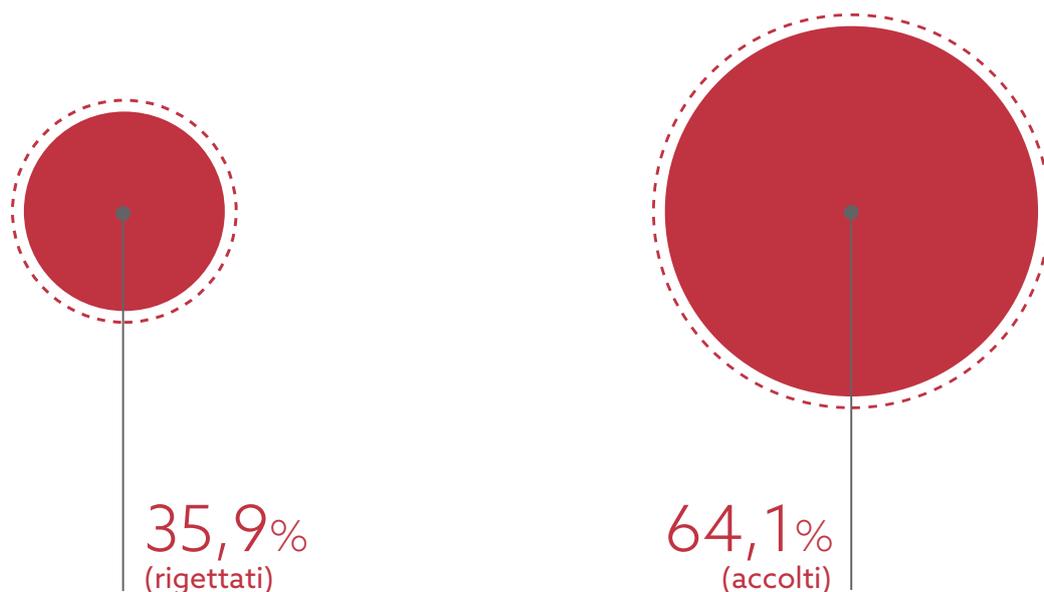
Nel periodo 2017-2023 il Collegio ha adottato complessivamente 7.006 decisioni, di cui il 64,1% di accoglimento (4.494) e il 35,9% di ricorsi rigettati (2.512).

### ESITO DEI RICORSI DECISI NEL MERITO

#### 2023



#### 2017-2023



## I risarcimenti riconosciuti e gli adempimenti

Il valore complessivo dei risarcimenti riconosciuti a favore dei risparmiatori è stato pari a 13,3 milioni di euro. Sale, così, a oltre 155,8 milioni il totale dei risarcimenti riconosciuti dal 2017 ad oggi, con una media *pro-capite* pari a quasi 35.000 euro.

### RISARCIMENTI RICONOSCIUTI

Anno	Risarcimenti riconosciuti (€)
2023	13.313.401,75 (media 26.680,16)
2022	18.951.129,79
2021	39.171.361,96
2020	28.490.607,08
2019	15.777.969,69
2018	34.974.325,13
2017	5.164.999,53
<b>Totale 2017-2023</b>	<b>155.843.794,93</b> <b>(media 34.681,16)</b>

La Tabella sottostante evidenzia il rapporto tra gli importi richiesti dai ricorrenti e quelli riconosciuti dal Collegio. In particolare, emerge che il petitum complessivamente richiesto nei ricorsi oggetto di accoglimento è di 25.089.307,84 euro: a fronte di ciò, il Collegio, come detto, ha complessivamente riconosciuto rimborsi per un importo totale di 13.313.401,75 euro, pari al 53,1% del petitum.

Un'analisi di maggiore dettaglio relativamente ai ricorsi decisi pone a confronto gli esiti dei ricorsi presentati con l'assistenza di un procuratore (639) con quelli dei ricorsi presentati personalmente dal ricorrente (240). Emerge che, nel caso di ricorsi assistiti da procuratore, la percentuale di accoglimento è stata pari al 65,3% (417) mentre, nel caso di ricorsi senza procuratore, essa è risultata del 34,2% (82).

### DETTAGLIO ESITO RICORSI CON PRESENZA DI UN PROCURATORE

	totale	% sul totale delle decisioni	Importo medio richiesto (€)	Importo medio deciso (€)	Rapporto % Importo medio deciso/richiesto
<b>Ricorsi con presenza di un procuratore</b>	<b>639</b>	<b>72,7%</b>			
Ricorsi accolti	417	65,3%	55.464	30.215	54,5%
Ricorsi rigettati	222	34,7%			
<b>Ricorsi senza procuratore</b>	<b>240</b>	<b>27,3%</b>			
Ricorsi accolti	82	34,2%	23.908	8.700	36,4%
Ricorsi rigettati	158	65,8%			

Quanto al rapporto tra gli importi medi riconosciuti dal Collegio e quelli richiesti dai ricorrenti, la percentuale è stata del 54,5% nei ricorsi presentati con l'assistenza del procuratore e del 36,4% nei ricorsi presentati personalmente dai ricorrenti.

### DETTAGLIO DEGLI IMPORTI RICHIESTI DAI RICORRENTI E DI QUELLI RICONOSCIUTI DAL COLLEGIO (dati elaborati sui 879 ricorsi decisi nel merito)

	Valore Totale	Valore Medio	Valore Minimo	Valore Massimo
<b>Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)</b>	<b>49.431.273</b>	<b>56.235</b>	<b>16</b>	<b>500.000</b>
Solo per ricorsi accolti	25.089.307	50.279	100	500.000
<b>Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)</b>	<b>13.313.401</b>	<b>26.680</b>	<b>2,67</b>	<b>383.703</b>

L'importo più basso riconosciuto è stato di 2,33 euro mentre l'importo più alto è stato di 500.000,00 euro, pari al valore massimo di competenza dell'Arbitro.

Il tasso di adempimento delle decisioni dell'Arbitro resta apprezzabilmente elevato (95,5% dei casi).

Di seguito i 20 maggiori risarcimenti eseguiti dagli intermediari nel corso del periodo 2017-2023.

### RISARCIMENTI RICONOSCIUTI

Anno decisione	Importo corrisposto (€)
2021	500.000,00
2021	425.543,95
2023	384.439,26
2019	349.710,94
2022	261.298,22
2021	259.953,72
2019	240.150,62
2019	239.675,52
2022	230.330,46
2019	223.218,78
2022	210.000,00
2020	200.000,00
2019	199.582,25
2023	194.675,41
2023	190.460,16
2020	181.424,87
2019	181.374,45
2019	165.359,71
2019	160.679,34
2021	160.395,73

Meritano, inoltre, di essere segnalate, anche quest'anno, numerose decisioni favorevoli ai risparmiatori di valore economico piuttosto significativo, oscillante tra i 50.000 e i 383.000 euro, volontariamente eseguite dagli intermediari soccombenti (circa 40 decisioni).

## La durata dei procedimenti

La durata media dei procedimenti, che hanno portato alle 879 decisioni, è stata di 319 giorni (348 nel 2022), a fronte di un tempo *standard* quantificabile in 180 giorni.

## La collaborazione con l'Arbitro Bancario Finanziario

Anche nel corso del 2023 è proficuamente proseguita l'attività di coordinamento e di scambio informativo con l'Arbitro Bancario Finanziario operativo presso la Banca d'Italia, in attuazione del Protocollo d'Intesa tra CONSOB e Banca d'Italia stipulato il 19 marzo 2020.

In tale ambito, si sono tenuti nel corso dell'anno - 24 maggio e 18 dicembre - il terzo e il quarto Forum tra il Presidente e altri componenti del Collegio ACF e i Presidenti membri del Collegio di Coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Sono state trattate questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi. In particolare, i partecipanti, avuta presente la normativa di riferimento e ferma restando l'autonomia decisionale dei Collegi nella valutazione del ricorso nonché la concreta formulazione della domanda da parte del singolo ricorrente, hanno affrontato il tema relativo al riparto di competenza tra i due Arbitri nelle controversie riguardanti l'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di deposito, la gestione di pratiche successorie riguardanti strumenti finanziari nonché la responsabilità dell'intermediario per i danni cagionati dal promotore finanziario al cliente ai sensi dell'art. 31 TUF.

Nel corso di entrambi gli incontri tenutisi nel 2023 sono state affrontate anche questioni organizzative, utili a rafforzare la collaborazione e lo scambio informativo tra ABF e ACF, nell'ottica di facilitare il ricorso della clientela retail ai rispettivi sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

## La collaborazione con gli ADR internazionali

L'Arbitro collabora con altri organismi ADR partecipanti a Fin-Net, la rete europea di cooperazione tra gli organismi ADR del settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri dell'Unione europea.

Nel 2023 si sono svolte due riunioni, nel corso delle quali, tra l'altro, sono stati forniti aggiornamenti sui lavori in corso per modificare la Direttiva UE/2013/11 (cd. Direttiva ADR). La riforma mira a rendere il quadro ADR adatto ai mercati digitali, a rafforzare la gestione del contenzioso transfrontaliero nonché a semplificare la procedura e a valorizzare la digitalizzazione dell'accesso.

## Il confronto con gli *stakeholders*

Nell'ambito delle iniziative volte a realizzare momenti di confronto strutturati e di carattere sistematico con gli *stakeholders*, nel 2023 è stato costituito un apposito Tavolo, a cui sono state chiamate a partecipare attivamente le associazioni di categoria degli intermediari e dei consumatori, con l'obiettivo di promuovere scambi informativi e forme di collaborazione su tematiche di reciproco interesse, in modo da favorire il processo di allineamento delle prassi operative degli intermediari alla "giurisprudenza" ACF, nella prospettiva di apportare miglioramenti nelle dinamiche relazionali con i clienti, così da contenere anche i casi di possibile contenzioso, oltre che per realizzare iniziative di educazione finanziaria a favore dei risparmiatori, soprattutto laddove privi di adeguate conoscenze ed esperienze finanziarie di base.

Nel corso del 2023, il Tavolo si è riunito nel mese di giugno e di dicembre, riscontrando la piena e fattiva partecipazione delle associazioni e degli organismi coinvolti. Ad esito degli incontri, sono state gettate le basi per iniziative di carattere formativo ed informativo finalizzate anche ad approfondire il ruolo dell'ACF, rivolte ai risparmiatori e agli operatori delle associazioni dei consumatori attive sul territorio nazionale.

Continuano, infatti, a rappresentare obiettivi prioritari dell'ACF, da un lato, la promozione di iniziative di educazione finanziaria per favorire una maggiore consapevolezza da parte dei risparmiatori, oltre che un più elevato livello di responsabilizzazione nei rapporti con gli intermediari; dall'altro, il potenziamento della piattaforma per la presentazione e la gestione on line dei ricorsi e del sito istituzionale, attraverso la realizzazione di progetti di innovazione tecnologica, al fine di migliorare l'accessibilità da parte dei ricorrenti e la facile ricercabilità delle decisioni da parte della generalità degli utenti.



**2.**

## **GLI ORIENTAMENTI**



# INDICE ORIENTAMENTI

<b>1. LE QUESTIONI PROCEDURALI</b> .....	35
<b>LA RICEVIBILITÀ E AMMISSIBILITÀ DEGLI ATTI</b> .....	35
La irricevibilità degli atti di parte presentati con modalità difformi da quelle previste dal Regolamento ACF.....	35
Rapporto tra reclamo e ricorso.....	36
Preesistente decisione di merito assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale.....	37
Pendenza di un procedimento penale "sui medesimi fatti".....	38
<b>LA COMPETENZA DELL'ACF</b> .....	38
Le controversie relative a prodotti d'investimento assicurativi in caso di domanda di nullità per mancata indicazione del rischio demografico.....	38
Le controversie relative a prodotti d'investimento assicurativi per violazioni di regole comportamentali in un momento successivo alla sottoscrizione.....	39
Le controversie in materia di sottoscrizione di derivati a copertura del rischio di tasso dei mutui.....	40
Le controversie riguardanti il ricalcolo degli <i>strike prices</i> di <i>certificates</i> .....	40
Le controversie riguardanti le operazioni di <i>switch</i> tra buoni postali fruttiferi e strumenti finanziari.....	40
Le controversie relative al disinvestimento di prodotti finanziari gravati da pegno.....	41
Le controversie relative al disinvestimento di prodotti finanziari in presenza di pignoramento presso terzi.....	42

# INDICE ORIENTAMENTI

<b>LA LEGITTIMAZIONE ATTIVA</b> .....	42
La prova della qualità di erede nel giudizio ACF .....	42
<b>LA LEGITTIMAZIONE PASSIVA</b> .....	43
Legittimazione passiva dell'intermediario in caso di operazioni di incorporazione nel corso della procedura ACF .....	43
La legittimazione passiva nelle controversie concernenti operazioni di investimento caratterizzate dall'intervento a diverso titolo di due soggetti .....	44
<b>2. I CONFINI DEL POTERE COGNITIVO DELL'ACF</b> .....	46
Accertamento del diritto al risarcimento del danno in caso di comportamento lesivo del consulente accertato in sede penale .....	46
<b>3. LE QUESTIONI DI MERITO</b> .....	48
<b>LE QUESTIONI PRELIMINARI DI MERITO: LA PRESCRIZIONE</b> .....	48
Prescrizione dell'azione risarcitoria in caso di illecito del consulente finanziario .....	48
Gli obblighi di informazione attiva .....	49
Obblighi informativi in caso di investimenti in fondi comuni .....	49
La consegna del KIID o del KID in modalità diverse da quella cartacea .....	50
Gli obblighi informativi dell'intermediario nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi .....	51
Gli obblighi informativi dell'intermediario distributore in caso di trasformazione di prodotti di investimento assicurativi .....	51

# INDICE ORIENTAMENTI

Gli obblighi informativi su costi e oneri in merito all'applicazione di uno spread sul tasso di cambio.....	52
Gli obblighi informativi in caso di pignoramento del libretto di risparmio .....	52
<b>LA DISCIPLINA DEL CONFLITTO DI INTERESSI .....</b>	<b>53</b>
Obblighi informativi nella distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi.....	53
<b>GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE PASSIVA E LA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA .....</b>	<b>54</b>
La profilatura della clientela in base alle regole MiFID II .....	54
La verifica di adeguatezza.....	56
La relazione di consulenza ai sensi di MiFID II.....	57
<b>I SINGOLI SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO E LA GESTIONE COLLETTIVA DEL RISPARMIO .....</b>	<b>59</b>
Gli obblighi informativi nella gestione individuale di portafogli .....	59
Assenza di discrezionalità nella chiusura della gestione individuale .....	59
I servizi di investimento c.d. "esecutivi" .....	59
L'attività compulsiva di <i>trading online</i> .....	61
Il servizio di <i>phone banking</i> .....	62
L'offerta fuori sede .....	63
Il servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari.....	63
<b>IL DANNO RISARCIBILE .....</b>	<b>64</b>
La quantificazione e la liquidazione del danno.....	64
Il nesso di causalità e il concorso di colpa.....	65



# 1. LE QUESTIONI PROCEDURALI

## La ricevibilità e l'ammissibilità degli atti

### La irricevibilità degli atti di parte presentati con modalità difformi da quelle previste dal Regolamento ACF

**6403, 6450, 6499, 6505, 6572, 6580, 6638, 6697, 6713, 6766, 6790, 6831, 6833, 6838, 7081**

Taluni casi pervenuti all'esame dell'Arbitro nel 2023 hanno costituito l'occasione per il Collegio per fornire ulteriori chiarimenti in merito alle corrette modalità di presentazione del ricorso e dei successivi atti di parte, alla luce della revisione del Regolamento disciplinante i procedimenti dinanzi all'ACF, operata nel 2021 allo scopo di rendere più efficiente la gestione del contenzioso.

Con riferimento, in particolare, all'atto introduttivo del ricorso, il Collegio – considerato che il novellato art. 11, comma 1, del Regolamento ACF richiede l'utilizzo esclusivo del modulo messo a disposizione sul sito web dell'Arbitro, secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito – ha affermato che **il ricorso a tale modulistica costituisce l'unica modalità per veicolare contenuti corretti e coerenti con la procedura utilizzata, con la conseguenza che non è ammesso ometterne la compilazione, ad esempio rinviando a un documento separatamente prodotto che, anche ove allegato al modulo del ricorso, non può, pertanto, essere preso in considerazione.** Da ciò discende - secondo il Collegio - che eventuali doglianze contenute nel reclamo, ma non espressamente replicate nel modulo del ricorso, non possono essere prese in considerazione ai fini della decisione, anche laddove nello stesso modulo si faccia riferimento al reclamo e quest'ultimo risulta versato in atti. **(Decisione 6572)**

Con riguardo agli atti di parte diversi dal ricorso per i quali l'art. 10, comma 3, del Regolamento ACF, non prevede espressamente l'irricevibilità, il Collegio ha statuito che comunque **memorie presentate con modalità difformi da quelle previste dal Regolamento non possono essere prese in considerazione per la valutazione della controversia, essendo tale modalità contraria alla ratio sottesa alla previsione regolamentare (art. 11 comma 1-bis, del Regolamento)**<sup>1</sup> che è quella di rendere più agevole e celere l'attività istruttoria, in particolare attraverso il contenimento della produzione di documenti istruttori e l'utilizzo di moduli standard di lunghezza predefinita a disposizione delle parti per la fase del contraddittorio. **(Decisioni 6403, 6450, 6499, 6505, 6580, 6638, 6697, 6713, 6766, 6790, 6831, 6833, 6838, 7081)**

*Irricevibilità delle doglianze formulate nel modulo del ricorso tramite rinvio al reclamo*

**Dec. 6572 del 30.05.2023**

*Irricevibilità degli atti di parte successivi al ricorso presentati senza utilizzare la modulistica presente sul sito web dell'ACF*

**Tra le altre, Dec. 6403 del 13.03. 2023 e Dec. 6450 del 28.03.2023**

<sup>1</sup> Art. 11 comma 1-bis, del Regolamento ACF: "Per le fasi procedurali previste dai commi 2, 4, 5 e 6 le parti utilizzano esclusivamente la modulistica resa disponibile sul sito web dell'Arbitro e la trasmettono attraverso il medesimo sito".

Si v. in dettaglio "Relazione sull'attività svolta 2022", pagg. 36-37.

Per contro, ritiene il Collegio che **i documenti depositati dall'intermediario a corredo delle deduzioni irrivalentemente trasmesse, in quanto non oggetto di una espressa previsione analoga a quella dell'art. 11, comma 1-bis, del Regolamento ACF, possano essere debitamente valutati in sede decisoria. (Decisioni 6838, 7081)**

L'Arbitro ha tuttavia escluso che possa essere presa in considerazione quella documentazione che mira a riproporre o ad ampliare le questioni oggetto di ricorso, così vanificando le finalità di efficienza ed economicità del procedimento delle previsioni regolamentari che impongono l'utilizzo di apposita modulistica. In un caso, in particolare, il Collegio ha stigmatizzato la condotta del ricorrente che aveva allegato una "relazione tecnica" di oltre 200 pagine in cui, oltre ad un lungo *excursus* sulla normativa e sulla giurisprudenza inerenti al caso, venivano rappresentate nel dettaglio le violazioni contestate, i presupposti della responsabilità dell'intermediario e la quantificazione del danno. Ad avviso dell'Arbitro, una tale tipologia di documento, oltre a contrastare con la natura sommaria e con le ragioni di celerità sottese al procedimento dinanzi all'ACF, costituisce uno strumento volto proprio ad eludere le prescrizioni del Regolamento ACF secondo cui il ricorso (ma anche gli altri scritti difensivi) è trasmesso, a pena di irricevibilità, attraverso il sito web dell'Arbitro e predisposto utilizzando il relativo modulo secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito e, in particolare, ad aggirare il limite del numero dei caratteri previsto da tali istruzioni operative per i contenuti del ricorso e degli scritti difensivi. (Decisione 6713)

## Rapporto tra reclamo e ricorso

### Decisione 6546

La verifica dell'esistenza del previo reclamo, richiesto dal Regolamento ACF come requisito di ricevibilità del ricorso, è stata fin dalle prime decisioni del Collegio caratterizzata da un approccio sostanziale, ritenendosi soddisfatta ogni qualvolta vi fosse una comunicazione in concreto idonea a creare i presupposti affinché l'intermediario potesse effettivamente valutare l'opportunità di pervenire ad una soluzione della controversia prima della proposizione del ricorso.

In continuità con tale approccio, l'Arbitro nel corso del 2023 ha affermato che **deve ritenersi integrata la condizione di ricevibilità di cui all'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, anche nel caso in cui il reclamo non sia stato indirizzato direttamente all'intermediario ma ad altro soggetto (nel caso di specie, l'impresa di assicurazione emittente la polizza) che, a sua volta, abbia provveduto a inviarlo all'intermediario, poiché, in tale ipotesi, esso è in ogni caso giunto nella disponibilità dell'intermediario che ha quindi avuto la possibilità di esaminare le contestazioni ivi formulate.**

*Utilizzabilità in fase decisoria dei documenti depositati dall'intermediario a corredo delle deduzioni irricevibili*

**Dec. 6838 del 25.09.2023  
Dec. 7081  
del 21.12.2023**

*Irricevibilità dei documenti che mirano a riproporre o ampliare le doglianze svolte nel ricorso in funzione elusiva delle prescrizioni del Regolamento ACF secondo cui il ricorso e gli altri scritti difensivi sono trasmessi, a pena di irricevibilità, utilizzando la modulistica presente sul sito web dell'ACF*

**Dec. 6713  
del 4.08.2023**

*Ricevibilità del ricorso preceduto da reclamo non indirizzato all'intermediario, ma comunque giunto nella sua disponibilità*

**Dec. 6546  
del 22.05.2023**

## Preesistente decisione di merito assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale

### Decisione 6601

Il Collegio, nella vigenza del precedente testo del Regolamento ACF, aveva assunto l'orientamento per cui era precluso rivolgersi all'Arbitro qualora l'Autorità Giudiziaria si fosse già pronunciata con decisione di primo grado sulla controversia e ciò anche al fine di evitare che il ricorso fosse utilizzato come una sorta di rimedio impugnatorio della pronuncia resa dal giudice.

In occasione della revisione del Regolamento, tale indirizzo ha trovato la sua formalizzazione nell'articolo 10, comma 2, lett. b-ter, applicabile ai ricorsi presentati a partire dal 1° ottobre 2021. Pertanto, **la preesistenza al ricorso di una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale sui medesimi fatti integra ora un'espressa ipotesi di irricevibilità del ricorso.** La *ratio* sottesa alla norma deve rinvenirsi nel perseguito intendimento di evitare che l'ACF, chiamato a pronunciarsi su una data controversia, possa assumere una decisione potenzialmente difforme rispetto alla statuizione già adottata dal giudice civile, dando così luogo a situazioni di contrasto tra decisioni.

Nel corso dell'anno l'Arbitro ha avuto modo di pronunciarsi in ordine a tale nuova condizione di ricevibilità esaminando un ricorso che riguardava la sottoscrizione di una polizza che, secondo il ricorrente, non era stata contestata nell'ambito del giudizio civile già conclusosi con decisione di merito.

Al riguardo, l'Arbitro - oltre a pronunciarsi nel senso di ritenere accertato che anche la polizza era stata oggetto di valutazione da parte del tribunale precedentemente adito in quanto in quella sede con l'atto di citazione l'attore aveva contestato la generale condotta appropriativa tenuta dal promotore tramite il quale era stata sottoscritta la polizza - ha concluso che, nel caso sottoposto alla sua attenzione, ciò che in realtà assumeva carattere dirimente era, in ogni caso, l'esistenza di un giudicato sostanziale prodotti in conseguenza della decisione assunta dal tribunale. Conseguentemente, **l'Arbitro, invocando il disposto dell'articolo 2909 c.c., ha ritenuto che non fosse possibile riproporre la medesima questione adducendo circostanze preesistenti che la parte interessata non aveva sollevato nel giudizio ma che risultavano già all'epoca astrattamente deducibili.**

Secondo il Collegio, **la previsione di uno strumento alternativo di risoluzione delle controversie - qual è l'ACF - non legittima l'alterazione di uno dei principi fondamentali dell'ordinamento (vale a dire il principio di certezza dei rapporti giuridici sotteso all'art. 2909 c.c.), non potendosi ritenere che per l'ACF non operino quei limiti derivanti dall'esistenza di un precedente giudicato che trovano applicazione dinanzi al giudice civile.**

*Irricevibilità del ricorso in caso di preesistente decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale sui medesimi fatti*

**Dec. 6601  
del 13.06.2023**

## Pendenza di un procedimento penale “sui medesimi fatti”

### Decisione 7005

Il Collegio ha, invece, avuto modo di affermare che **la pendenza, contestualmente al ricorso davanti all'ACF nei riguardi dell'intermediario, di un parallelo procedimento penale nei confronti del consulente per questo operante, non integra un'ipotesi di irricevibilità del ricorso ai sensi dell'art. 10, comma 2, lett. a), del Regolamento ACF.** L'Arbitro, infatti, ha rilevato che, nonostante l'identità degli accadimenti, la controversia pendente dinanzi al giudice penale interessa la persona fisica del consulente, mentre quella instaurata dinanzi all'ACF vede come controparte il solo intermediario, quale responsabile in via diretta e in proprio o in via solidale per gli illeciti commessi dal consulente. Conseguentemente, secondo l'Arbitro, in siffatte ipotesi difetterebbe l'identità soggettiva necessaria per ritenere che i due procedimenti abbiano ad oggetto i “medesimi fatti”.

*Ricevibilità del ricorso proposto nei confronti dell'intermediario in pendenza di un procedimento penale nei confronti del consulente finanziario per esso operante*

**Dec. 7005 del 22 novembre 2023**

## LA COMPETENZA DELL'ACF

### Le controversie relative a prodotti d'investimento assicurativi in caso di domanda di nullità per mancata indicazione del rischio demografico

#### Decisione 6635

Nel 2023 è giunto al Collegio un ricorso in cui, per la prima volta, veniva affrontata la dibattuta questione giurisprudenziale della **nullità di alcune polizze a carattere finanziario** (in particolare ove sottoscritte da persone di età avanzata) **per mancanza del c.d. “rischio demografico”,** requisito considerato indefettibile dalla Corte di Cassazione, nella decisione n. 6319 del 2019 e in altre successive pronunce, per qualificare una polizza *unit linked* come un contratto di assicurazione sulla vita.

*Incompetenza dell'Arbitro ad esaminare la domanda di nullità per mancanza del c.d. “rischio demografico” di alcune polizze a contenuto finanziario*

**Dec. 6635 del 22.06.2023**

Al riguardo, **il Collegio ha ritenuto di non essere competente a vagliare nel merito un tale profilo di contestazione.** In tali ipotesi, infatti, esso sarebbe chiamato ad effettuare un accertamento che, lungi dal riguardare un aspetto connesso alla distribuzione dei prodotti di investimento o alla natura finanziaria degli stessi, atterrebbe all'“entità della prestazione per verificare se la porzione causale del contratto ascrivibile al rischio assicurativo (ricondotto a quello demografico, trattandosi di una polizza sulla vita) sia effettivamente contemplato o se l'entità della prestazione garantita, a fronte del capitale versato, sia talmente irrisoria da vanificare completamente l'equilibrio delle prestazioni”, vale a dire alla struttura stessa dei contratti di assicurazione e, pertanto, a profili di natura prettamente tecnico-assicurativi, in quanto tali esulanti dalle competenze dell'ACF (**Decisione 6635**).

## Le controversie relative a prodotti d'investimento assicurativi per violazioni di regole comportamentali in un momento successivo alla sottoscrizione

### Decisioni 6612, 6990

Relativamente alle controversie aventi ad oggetto prodotti d'investimento assicurativi, l'Arbitro, a partire dal 2022, ha assunto diverse pronunce con cui – tenuto conto che le modifiche apportate al TUF dal d. lgs. n. 68 del 21 maggio 2018 di recepimento della Direttiva 2016/97 del 20 gennaio 2016 ("IDD") avevano fatto venir meno le ragioni per circoscrivere la sua competenza alle violazioni afferenti la sola fase di distribuzione della polizza<sup>2</sup> – ha affermato la propria competenza anche in relazione a violazioni di regole comportamentali successive alla sottoscrizione, come i ritardi o gli ostacoli frapposti dall'intermediario alla liquidazione della polizza o all'esercizio del recesso assicurativo ai sensi dell'art. 177 del Codice delle Assicurazioni Private ("CAP").

Nel solco di tale impostazione, nel 2023 **l'Arbitro si è ritenuto competente in un caso in cui il ricorrente lamentava l'inadempimento dell'intermediario agli obblighi discendenti dal servizio di consulenza, in particolare, sotto il profilo del dovere di sconsigliare il riscatto della polizza in considerazione delle ingenti penali di uscita.**

Al riguardo, l'Arbitro, sulla scorta della definizione di "distribuzione di prodotti di investimento assicurativi" contenuta nel CAP a cui rinvia l'articolo 25-ter del TUF, ha ribadito che le attività successive alla sottoscrizione del prodotto di investimento e, segnatamente, il riscatto della polizza, rientrano nella predetta attività di "distribuzione di prodotti di investimento assicurativi" come definita dalla normativa di settore e che quando queste siano esercitate da un soggetto abilitato alla distribuzione assicurativa devono ritenersi ricomprese nell'ambito della cognizione dell'ACF. Conseguentemente, ha affermato che **qualora la consulenza al riscatto della polizza sia esercitata da un soggetto abilitato alla distribuzione assicurativa, eventuali doglianze devono ritenersi anch'esse ricomprese nell'ambito di cognizione dell'ACF. (Decisione 6612)**

Anche con riguardo a contestazioni rivolte all'intermediario per la condotta da questo tenuta in relazione ad una richiesta di cambio di contraenza di una polizza, l'Arbitro ha stabilito **che il comportamento dell'intermediario che non si è limitato alla mera raccolta della richiesta di cambio, ma ha rilasciato informazioni sulla polizza e ha fornito, di fatto, un'attività consulenziale** nel suggerire al ricorrente di subentrare nel contratto piuttosto che chiedere il riscatto del prodotto in quanto ancora soggetto a penali di uscita, **è riconducibile all'ambito della distribuzione di prodotti di investimento assicurativo e, quindi, nell'alveo della competenza dell'ACF. (Decisione 6990)**

*Competenza dell'ACF a pronunciarsi sulle questioni afferenti agli obblighi dell'intermediario nella prestazione del servizio di consulenza nella fase di riscatto della polizza a contenuto finanziario*

**Dec. 6612  
del 15.06.2023**

<sup>2</sup> Si v. in dettaglio "Relazione sull'attività svolta 2022", pagg. 36-37.

## Le controversie in materia di sottoscrizione di derivati a copertura del rischio di tasso dei mutui

### Decisione 6262

In passato l'Arbitro, con l'assunzione di svariate decisioni su casi di sottoscrizione di derivati a copertura di rischio di tasso dei mutui, ha implicitamente affermato la propria competenza in materia.

Nel solco di tali decisioni l'Arbitro - anche in attuazione del Protocollo d'Intesa ACF e ABF del 19 settembre 2022 - ha ritenuto utile chiarire espressamente la propria competenza in materia. Conseguentemente, ha affermato che **l'ACF è senz'altro competente a conoscere le controversie relative alla sottoscrizione di derivati a copertura del rischio di tasso di mutui quando le domande del ricorrente riguardano il derivato e la sua disciplina**, come ad esempio per contestazioni sulla mancanza dello scopo di copertura del derivato (anche alla luce delle indicazioni fornite dalla Corte di Cassazione nella sentenza n. 19013 del 31 luglio 2017), sull'applicazione dei criteri generali enucleati dalla Consob per valutare la meritevolezza degli interessi perseguiti dalle parti o, ancora, sulla violazione di regole informative di condotta in fase di sottoscrizione e di esecuzione del contratto previste dal TUF. **(Decisione n. 6262)**

*Competenza dell'ACF a conoscere delle controversie relative alla sottoscrizione di derivati a copertura del rischio di tasso di mutui quando le domande del ricorrente riguardano il derivato e la sua disciplina*

**Dec. 6262  
del 19.01. 2023**

## Le controversie riguardanti il ricalcolo degli strike prices di certificates

### Decisione 6927

Un caso peculiare giunto all'esame del Collegio nel corso dell'anno è quello rappresentato da un ricorrente che affermava di aver subito un pregiudizio dall'errato ricalcolo dei prezzi di *strike* di alcuni **certificates** in suo possesso, resosi necessario a seguito di un'operazione di aumento di capitale fortemente diluitivo varato dall'emittente delle azioni sottostanti ai **certificates**.

*Incompetenza dell'ACF a conoscere delle controversie riguardanti il ricalcolo degli strike prices di certificates*

**Dec. 6927  
del 20.10.2023**

Esprimendosi sul caso, l'Arbitro si è dichiarato incompetente a conoscere le controversie riguardanti, come quella in esame, il ricalcolo degli *strike prices* di **certificates**, in quanto **concernenti un'attività che rientra nella sfera di competenze degli emittenti degli strumenti finanziari di volta in volta interessati e che non può essere ricondotta nell'ambito delle prerogative proprie degli intermediari in sede di prestazione dei servizi di investimento, entro il quale Collegio svolge il suo compito.**

## Le controversie riguardanti le operazioni di switch tra buoni postali fruttiferi e strumenti finanziari

### Decisione 6651

Costituisce risalente e consolidato orientamento del Collegio quello secondo cui l'Arbitro non è competente a conoscere delle controversie aventi a oggetto la sottoscrizione di buoni postali fruttiferi in quanto, essendo essi privi del requi-

sito della “negoziabilità”, non possono ritenersi rientranti nel novero dei valori mobiliari e, di conseguenza, non sono suscettibili di integrare la prestazione di un servizio d’investimento, essendo questo configurabile solo ove abbia ad oggetto uno strumento finanziario.

Nel solco di tale orientamento, l’Arbitro si è ritenuto incompetente a pronunciarsi su un caso in cui il ricorrente contestava all’intermediario di avere omesso l’analisi dei costi e dei benefici correlati ad un cambiamento nei suoi investimenti, consigliatogli dall’intermediario stesso e realizzato mediante la vendita di buoni fruttiferi e l’acquisto di BOT (c.d. “switch”).

In particolare, l’Arbitro ha osservato che nel caso di specie non potesse ritenersi che l’inadempimento asseritamente posto in essere dall’intermediario nei confronti del ricorrente si fosse realizzato nell’esercizio di una delle attività (segnatamente, il servizio di consulenza in materia di investimenti) disciplinate dalla parte II del TUF, **in quanto lo switch consigliato aveva avuto sì ad oggetto l’acquisto di un BOT (vale a dire di uno strumento finanziario), ma a seguito della vendita di buoni fruttiferi che, ai sensi della normativa di riferimento e per costante orientamento del Collegio, difettando del requisito della “negoziabilità”, non rientrano nella nozione di valore mobiliare (e, quindi, di strumento finanziario), con la conseguenza che l’operazione di switch complessivamente considerata non aveva implicato la prestazione di un servizio di investimento, configurabile solo ove abbia ad oggetto strumenti finanziari.** Ciò ancor più quando – come nel caso oggetto della pronuncia in esame – le critiche formulate al comportamento dell’intermediario non si riferiscono all’investimento in strumenti finanziari, quanto piuttosto alla scelta del buono fruttifero da disinvestire, vale a dire proprio alla componente dello switch che non ha riguardato strumenti finanziari.

## Le controversie relative al disinvestimento di prodotti finanziari gravati da pegno

### Decisioni 6270, 6917

Nel corso del 2023, sono state sottoposte al vaglio del Collegio diverse controversie in cui veniva contestata la tempistica del disinvestimento di prodotti finanziari gravati da pegno o da altra garanzia reale; doglianza rispetto alla quale gli intermediari hanno eccepito l’incompetenza dell’ACF *ratione materiae*.

Al riguardo, il Collegio, pur chiarendo che la procedura di svincolo di una garanzia su un prodotto finanziario non risulta riferibile alla prestazione di un servizio di investimento, ha affermato che **l’ACF può comunque conoscere delle controversie in cui vengono in evidenza non tanto la congruità o meno dei tempi occorsi all’intermediario ai fini del perfezionamento dello svincolo della garanzia, quanto piuttosto la correttezza del complessivo lasso temporale - comprensivo anche delle formalità necessarie per lo svincolo del pegno - intercorso tra la ricezione della richiesta di disinvestimento del cliente (nel caso di specie, riscatto di polizze) e la sua trasmissione all’impresa assicuratrice e quindi, in definitiva, la corretta esecuzione dell’ordine impartito. (Decisione 6270)**

*Incompetenza dell’ACF sulle controversie relative ad operazioni di switch tra prodotti non integranti valori mobiliari (nella fattispecie, buoni fruttiferi postali) e strumenti finanziari*

**Dec. 6651  
del 30 giugno 2023**

*Competenza dell’ACF a conoscere delle controversie relative alla correttezza del tempo impiegato dall’intermediario per dare esecuzione ad una richiesta di disinvestimento, previo svincolo del pegno*

**Tra le altre,  
Dec. 6270  
del 26 gennaio  
2023**

Ad analoghe conclusioni il Collegio è pervenuto anche in un caso in cui la ricorrente contestava all'intermediario di non avere dato tempestiva esecuzione ad una richiesta di disinvestimento di obbligazioni costituite in pegno a garanzia di un'apertura di credito, così da non avere potuto beneficiare di condizioni di mercato particolarmente favorevoli. **(Decisione n. 6917)**

## Le controversie relative al disinvestimento di prodotti finanziari in presenza di pignoramento presso terzi

### Decisione 6436

Il Collegio si è dichiarato, inoltre, competente a conoscere una controversia in cui la ricorrente contestava all'intermediario di non averla informata del fatto che il libretto di risparmio su cui aveva dato disposizione di accreditare le somme rivenienti dal riscatto di una polizza era oggetto di pignoramento presso terzi.

Nella fattispecie, **l'Arbitro ha affermato la propria competenza in quanto ciò che veniva contestato all'intermediario non riguardava il corretto assolvimento dei doveri derivanti dal rapporto bancario, ma la violazione degli obblighi di trasparenza in relazione alla liquidazione della polizza, sostanziata - nella prospettazione della ricorrente - nell'aver l'intermediario omesso di fornirle un'informazione (quella relativa, appunto, all'esistenza di un vincolo di pignoramento sul libretto) che aveva influito sulla sua scelta di richiedere il riscatto del prodotto finanziario-assicurativo. (Decisione 6436)**

*Competenza dell'ACF a conoscere delle controversie relative all'omessa informativa da parte dell'intermediario dell'esistenza di un vincolo di pignoramento sul libretto di accredito delle somme rivenienti da una domanda di disinvestimento*

**Dec. 6436  
del 23 marzo 2023**

## LA LEGITTIMAZIONE ATTIVA

### La prova della qualità di erede nel giudizio ACF

#### Decisione 7069

Nel corso dell'anno è giunto all'esame del Collegio un ricorso nel quale, in via preliminare, l'intermediario sollevava l'eccezione di difetto di legittimazione attiva sull'assunto della mancanza di prova della qualità di erede di uno dei ricorrenti, per la quale veniva ritenuta non sufficiente la dichiarazione di atto notorio depositata in atti.

Il Collegio - sulla scorta dell'orientamento della giurisprudenza secondo cui l'atto notorio non dà effettivamente luogo ad una presunzione legale, sia pure *juris tantum*, circa la spettanza delle indicate qualità di erede o di legatario, ma integra un mero indizio che deve essere comprovato da altri elementi di giudizio (Cass. 29 dicembre 2011, n. 29830) - ha affermato che, nel caso sottoposto alla sua cognizione, **l'esibizione dello stato di famiglia recante l'evidenza dei legami parentali tra il *de cuius* e i ricorrenti era sufficiente a dimostrare il titolo legale che conferiva la chiamata all'eredità, mentre la successione a titolo universale nel diritto poteva ritenersi attestata dall'accettazione tacita dell'eredità, ravvisabile anche nell'esercizio dell'azione per la soddisfazione di un diritto di credito da risarcimento del danno del quale era titolare il *de cuius*, rappresentato nel caso di specie dal ricorso all'ACF.**

# LA LEGITTIMAZIONE PASSIVA

## Legittimazione passiva dell'intermediario in caso di operazioni di incorporazione nel corso della procedura ACF

### Decisioni 6292, 6844

L'Arbitro è stato chiamato ad esaminare **alcuni ricorsi proposti nei confronti dell'intermediario che all'epoca dei fatti di causa era soggetto controllante l'intermediario che effettivamente aveva collocato il prodotto finanziario (e che, pertanto, sarebbe stato l'unico soggetto formalmente legittimato a stare nel procedimento) salvo, poi, incorporare quest'ultimo a procedura già avviata.**

La soluzione del caso ha dunque richiesto al Collegio di pronunciarsi, anzitutto, sull'eccezione di carenza di legittimazione passiva proposta dall'intermediario convenuto. **Seguendo un approccio sostanziale, improntato all'economia procedimentale e all'osservanza del principio di conservazione degli atti giuridici, il Collegio ha ritenuto superato il difetto di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto anche tenuto conto che esso si era difeso nel procedimento esercitando appieno le facoltà difensive.**

In un primo caso, la doglianza concerneva la presunta violazione degli obblighi informativi in occasione della sottoscrizione di una polizza collocata da una SIM che nel corso del procedimento avanti l'Arbitro era stata incorporata dall'intermediario convenuto. Dalle evidenze in atti risultava che quest'ultimo, oltre a subentrare in tutte le controversie di natura finanziaria di cui era parte la SIM, si era difeso nel procedimento con argomentazioni di merito pertinenti ed appropriate, presentando sia le prime difese che le repliche finali e producendo addirittura la documentazione contrattuale afferente al rapporto intercorrente tra il ricorrente e la SIM.

In tale contesto, il Collegio, rilevando che era stato rispettato anche il principio del contraddittorio, ha ritenuto positivamente superata la questione pregiudiziale inerente alla legittimazione passiva ed ha esaminato la controversia nel merito. **(Decisione 6292)**

In un ulteriore caso, il ricorso è stato, invece, proposto nei confronti della società capogruppo che non aveva avuto alcun ruolo nella vicenda sottoposta all'attenzione del Collegio, non avendo rivestito né il ruolo di intermediario collocatore delle quote del fondo dedotte in lite, né quello di gestore del fondo.

Nella decisione adottata ad esito del relativo procedimento, il Collegio - dopo aver premesso che a rigore l'appartenenza al medesimo gruppo societario non integra circostanza idonea a far ritenere sussistente la legittimazione passiva della capogruppo per condotte tenute da altre società del gruppo, giacché ogni società è un autonomo soggetto di diritto e, quindi, separato centro di imputazione di situazioni soggettive distinte anche in presenza di fenomeni di controllo societario - ha tuttavia ritenuto ancora una volta superabile la questione in virtù dell'approccio sostanziale già richiamato, valorizzando, nel caso di specie, il fatto che avendo il soggetto (formalmente carente di legittimazione) incorporato, dopo la proposizione del ricorso, l'originario collocatore del fondo, un'eventuale

*Legittimazione passiva dell'intermediario convenuto che nel corso del procedimento arbitrale procede all'incorporazione dell'intermediario effettivo autore della condotta contestata*

**Decisioni 6292 del 2.02.2023 e 6844 del 26.09.2023**

riproposizione del ricorso per violazioni commesse da quest'ultimo non avrebbe potuto che essere effettuata proprio nei confronti del soggetto già convenuto, ormai succeduto nelle controversie che vedevano come controparte l'originario collocatore del fondo. **(Decisione 6844)**

## La legittimazione passiva nelle controversie concernenti operazioni di investimento caratterizzate dall'intervento a diverso titolo di due soggetti

### Decisioni 6817, 6844, 6976, 6977

La vicenda appena esaminata ha, inoltre, fornito l'occasione al Collegio per tornare ad esprimersi sulla questione relativa al soggetto legittimato passivo nelle controversie concernenti operazioni di investimento caratterizzate, sul piano soggettivo, dall'intervento a diverso titolo di due soggetti: in caso di investimenti in fondi, il collocatore e il gestore; in caso di investimenti in prodotti finanziario-assicurativi, il distributore e l'impresa di assicurazione.

Nel primo caso, il Collegio – nel ribadire l'indirizzo secondo cui l'obbligo di fornire all'investitore informazioni sull'eventuale mutamento del regime fiscale e sull'aggiornamento della valorizzazione delle quote di un fondo spetta al gestore - ha chiarito che **è parimenti compito di quest'ultimo informare il titolare delle quote delle modifiche apportate al comparto del fondo in corso di rapporto ed è sempre il gestore il soggetto nei confronti del quale l'investitore può far valere irregolarità delle modifiche al comparto come, ad esempio, un loro contrasto con le disposizioni dettate dal Regolamento di Banca d'Italia sulla Gestione Collettiva del Risparmio**. Pertanto, gli inadempimenti correlati a tali specifici obblighi nei confronti dei partecipanti al fondo sono imputabili esclusivamente alla società di gestione in quanto unico soggetto abilitato ad assumere tale tipo di decisioni, con la conseguenza che **il collocatore del fondo deve considerarsi privo di legittimazione passiva rispetto a rilievi di questo tipo**. **(Decisione 6844)**

Al contempo, il Collegio ha precisato che **la società di gestione che provvede alla commercializzazione delle quote di un fondo non già direttamente ma tramite intermediari collocatori, non può essere, invece, considerata legittimata passiva con riguardo alle contestazioni relative all'inadempimento delle regole di condotta prodromiche alla sottoscrizione delle quote neppure ricorrendo all'applicazione dell'art. 1228 c.c. (Responsabilità per fatto degli ausiliari)** che, come noto, prevede che il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si avvale dell'opera di terzi, risponda anche dei fatti dolosi o colposi di costoro.

*Legittimazione passiva della società di gestione rispetto ad irregolarità e carenze informative riguardanti le modifiche apportate al comparto di un fondo comune*

**Dec. 6844 del 26.09.2023**

Ad avviso dell'ACF, **la disposizione da ultimo richiamata si riferisce, infatti, soltanto alle "obbligazioni proprie" del debitore e, pertanto, non potrebbe essere utilmente invocata nei casi in cui l'obbligazione** (quale ad esempio, informare l'investitore sulle caratteristiche finanziarie dell'operazione nel momento genetico dell'investimento ed effettuare il controllo di adeguatezza) **grava ex lege sull'intermediario collocatore e non integra, quindi, una "obbligazione propria" della società di gestione**, tanto più ove l'attività di commercializzazione delle quote non risulti oggetto di esternalizzazione. **(Decisioni 6976 e 6977)**

Anche con riferimento a **prodotti d'investimento assicurativi**, l'Arbitro ha tenuto a ribadire che **il soggetto, diverso dalla compagnia assicurativa, che distribuisce alla propria clientela tale tipologia di prodotti non è, in ragione di tale ruolo, tenuto all'adempimento di obblighi di informazione successivi relativi alla valorizzazione del prodotto**, facenti capo, invece, all'impresa emittente la polizza.

Tuttavia, **qualora**, come nel caso in esame, **il ricorrente non contesti l'omessa informativa sull'andamento del prodotto bensì la condotta attiva posta in essere dall'intermediario distributore, consistita nell'aver fornito tramite il proprio sito (pur non essendovi tenuto) una rappresentazione non veritiera di tale andamento** (in quanto rendeva disponibili quotidianamente il valore complessivo della polizza e quello dei diversi fondi sottostanti, rivelatisi non corretti), **allora, a prescindere dal fatto che il distributore sia o meno tenuto a fornire all'investitore tale tipo di informazioni, la scelta da questo compiuta di rendere tali informazioni disponibili sul proprio sito gli impone, comunque, di provvedere in tal senso in modo corretto esponendolo, in caso contrario, a conseguente responsabilità. (Decisione 6817)**

*Carenza di legittimazione passiva della società di gestione che commercializza quote di un fondo tramite intermediari collocatori rispetto all'inadempimento delle regole di condotta prodromiche alla sottoscrizione delle quote*

**Dec. 6976 e 6977 del 9.11.2023**

*Carenza di legittimazione passiva dell'intermediario che distribuisce un prodotto finanziario-assicurativo rispetto agli obblighi di informazione e rendicontazione successivi all'investimento*

**Dec. 6817 del 20.09.2023**

*Sussistenza della legittimazione passiva dell'intermediario distributore di un prodotto d'investimento assicurativo, rispetto all'obbligo di fornire una rappresentazione corretta dell'andamento del prodotto, qualora decida, pur non essendovi tenuto, di rendere disponibili sul suo sito i valori di una polizza*

**Dec. 6817 del 20.09.2023**

## 2. I CONFINI DEL POTERE COGNITIVO DELL'ACF

### Accertamento del diritto al risarcimento del danno in caso di comportamento lesivo del consulente accertato in sede penale

#### Decisioni 6467, 6525

Nel dirimere talune controversie concernenti la responsabilità solidale dell'intermediario per i danni arrecati dal consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede (art. 31, comma 3, del TUF), il Collegio ha avuto modo di approfondire il rapporto intercorrente tra la pronuncia penale di condanna generica al risarcimento del danno in favore della parte civile costituita e il successivo giudizio civile di risarcimento del danno, cogliendo l'occasione per affermare come il procedimento innanzi all'ACF sia la sede per accertare la responsabilità dell'intermediario e provvedere alla conseguente liquidazione del danno.

Il Collegio - richiamato l'orientamento della giurisprudenza di legittimità (Cass., n. 5560 del 9 marzo 2018, confermata dall'ordinanza n. 8477 del 5 maggio 2020) che ha ribadito quale sia il corretto canone ermeneutico dell'art. 651 c.p.p. ("*Efficacia della sentenza penale di condanna nel giudizio civile e amministrativo*") e in quali termini e con quali limiti il giudicato penale riverberi la propria efficacia nel successivo giudizio civile di danno - ha chiarito che nei reati di danno la sentenza del giudice penale che, accertando l'esistenza del reato e la sua estinzione per intervenuta prescrizione, abbia altresì pronunciato condanna definitiva dell'imputato al risarcimento dei danni in favore della parte civile, demandandone la liquidazione ad un successivo e separato giudizio, spiega, in sede civile, effetto vincolante in ordine alla "*declaratoria iuris*" di generica condanna al risarcimento, ferma restando la necessità dell'accertamento, in sede civile, dell'esistenza ed entità delle conseguenze pregiudizievoli derivate dal fatto individuato come "potenzialmente" dannoso e del nesso di derivazione causale tra questo e i pregiudizi lamentati dai danneggiati.

Facendo proprio tale orientamento, **l'ACF ha affermato che la condanna generica al risarcimento dei danni contenuta in una sentenza penale, pur presupponendo che il giudice abbia riconosciuto il relativo diritto alla parte civile, non implica alcuna indagine in ordine alla concreta esistenza di un danno risarcibile, postulando soltanto l'accertamento della potenziale capacità lesiva del fatto dannoso e della probabile esistenza di un nesso di causalità tra questo ed il pregiudizio lamentato, facendo però salva la possibilità che nel giudizio di liquidazione del *quantum* venga financo esclusa l'esistenza di un effettivo danno collegato eziologicamente al fatto illecito.**

L'Arbitro ha, inoltre, aggiunto che, proprio perché la pronuncia di condanna generica emessa nel giudizio penale non richiede anche l'individuazione dei danni effettivamente risarcibili e tantomeno l'accertamento della loro derivazione

*Effetti vincolanti in sede civile della "declaratoria iuris" della sentenza penale di condanna generica del consulente finanziario al risarcimento dei danni. Necessità dell'accertamento in sede civile dell'esistenza di un danno effettivo e della sua entità*

**Dec. 6467 del 4.04.2023 e 6525 del 9.05.2023**

causale dall'illecito (in tal senso, anche Cass. n. 4318 del 14 febbraio 2019), nessuna rilevanza può attribuirsi – ai fini della determinazione del danno in sede civile - al riconoscimento di provvisionali solo entro un limitato ammontare da parte del giudice penale, non essendo in ogni caso preclusa al giudice civile la possibilità di liquidare un importo maggiore di quello già riconosciuto a titolo di provvisoriale. **(Decisioni 6467, 6525)**

## 3. LE QUESTIONI DI MERITO

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

#### **Prescrizione dell'azione risarcitoria in caso di illecito del consulente finanziario**

##### **Decisioni 6471, 6467**

Secondo l'orientamento ormai costante del Collegio, la responsabilità solidale dell'intermediario per fatto illecito del consulente abilitato all'offerta fuori sede (art. 31, comma 3, del TUF) è di tipo extracontrattuale e soggiace al termine di prescrizione quinquennale, decorrente non dal momento di commissione dell'illecito, bensì dalla data di rilevazione del danno, del nesso di causalità con il fatto illecito e dell'identità dell'autore dell'illecito.

Ad esito dell'esame di una controversia in cui i ricorrenti lamentavano di avere subito un ingente danno economico a seguito della condotta fraudolenta di un consulente finanziario protrattasi per anni, l'Arbitro ha colto l'occasione per meglio individuare il *dies a quo* della prescrizione nell'ipotesi di illecito protrattosi in un lungo arco temporale.

In particolare, il Collegio ha ritenuto infondata l'eccezione di prescrizione sollevata dall'intermediario in un caso in cui l'illecito contestato al consulente non si era esaurito in un'appropriazione indebita realizzata mediante specifiche operazioni di investimento risalenti ad un dato momento, **ma si era sostanziato in un sofisticato meccanismo fraudolento protrattosi, in via continuativa, anche negli anni successivi** che si era basato su un'articolata strategia di disinformazione attuata attraverso informazioni e prospetti falsi - consegnati nel corso di incontri periodici - e in operazioni di giroconto e trasferimenti della liquidità residua tra i conti dei ricorrenti, proprio allo scopo di fornire la parvenza di una movimentazione legata ad investimenti vecchi e nuovi e di una consistenza patrimoniale di entità maggiore rispetto a quella reale.

Secondo il Collegio, **tale modus operandi, aveva costituito un concreto ostacolo alla possibilità per i clienti di prendere consapevolezza degli ammanchi registrati, così posticipando il momento in cui il danno era diventato rilevabile e, con esso, l'inizio della decorrenza del termine di prescrizione, all'allontanamento del consulente finanziario da parte dell'intermediario. (Decisione 6471)**

Sullo stesso tema, in linea con la giurisprudenza di legittimità, l'Arbitro ha poi ulteriormente precisato che, **in presenza di una sentenza penale di condanna generica del consulente finanziario passata in giudicato, l'azione diretta alla liquidazione del quantum risarcitorio è assoggettata, non più alla prescrizione breve di cui all'art. 2947 c.c., ma a quella decennale di cui all'art. 2953 c.c. (Effetti del giudicato sulle prescrizioni brevi), con decorrenza dalla data in cui la**

*Decorrenza del termine di prescrizione dell'azione risarcitoria in caso di condotta fraudolenta del consulente finanziario protrattasi nel tempo*

**Dec. 6471 del 6.04.2023**

*Prescrizione decennale dell'azione risarcitoria in caso di passaggio in giudicato della sentenza penale di condanna generica del consulente finanziario*

**Dec. 6467 del 4.04.2023**

**sentenza penale di condanna è divenuta irrevocabile** e ciò con riguardo a tutte le pretese relative a danni che siano comunque conseguenti al reato, anche se non specificamente dedotti nell'atto di costituzione di parte civile. **(Decisione 6467)**

## **Gli obblighi di informazione attiva**

### **Obblighi informativi in caso di investimenti in fondi comuni**

#### **Decisioni 6662, 6723**

Costituisce orientamento consolidato del Collegio quello secondo cui, anche dopo l'entrata in vigore della disciplina comunitaria dettata dalla Direttiva MiFID II e dal Regolamento Intermediari Consob n. 20307/2018, in sede di acquisto di quote di Oicr, la sottoscrizione da parte del cliente della dichiarazione di avvenuta consegna del KIID è elemento sufficiente a far ritenere correttamente assolti gli obblighi informativi a carico dell'intermediario collocatore e costituisce prova piena del fatto ivi attestato.

Nel corso dell'anno, **l'Arbitro, nel confermare il proprio orientamento, ha tuttavia precisato che detti obblighi non possono ritenersi scrupolosamente rispettati da parte dell'Intermediario quando, pur in presenza della dichiarazione di presa visione del KIID da parte dell'investitore, questo produca in atti un KIID successivo all'investimento che, pertanto, essendo stato redatto dopo gli ordini di investimento, non può evidentemente coincidere con quello asseveratamente fornito in sede di sottoscrizione. (Decisione 6723)**

Altro tema affrontato dal Collegio, è stato quello della **informativa preventiva sulle commissioni applicate per il caso di sottoscrizione di quote di Oicr**. Al riguardo, il Collegio, dopo aver analizzato in dettaglio il quadro normativo derivante dal recepimento della Direttiva MiFID II rilevante ai fini del caso sottoposto al suo esame (in particolare, l'art. 36, comma 2, del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 e gli artt. 50 e 51 del Regolamento (UE) n. 2017/565), ha ritenuto che da esso emerga in modo univoco che, **con riferimento ai costi e agli oneri, il KIID UCITS è mezzo idoneo a far ritenere congruamente assolti gli obblighi informativi solo laddove tale documento riporti un quadro informativo dettagliato e completo**.

Sulla base di tale premessa, l'Arbitro ha ritenuto che nel caso sottoposto al suo giudizio - in cui il ricorrente contestava la mancata informativa sui costi fissi applicati al versamento iniziale delle quote di Oicr, sottoscritte con modalità Piano di Accumulo (PAC), nonché su quelli mensilmente addebitati in occasione dei singoli versamenti - non fossero stati compiutamente assolti gli obblighi informativi in relazione ai costi e agli oneri in quanto: a) il KIID indicava, in termini percentuali, solo le "spese di sottoscrizione" e non anche le ulteriori spese ("diritti fissi") che il cliente aveva sostenuto; b) un allegato al modulo di sottoscrizione - pur precisando che sarebbe spettato ai soggetti collocatori informare i clienti sulle specifiche commissioni, costi ed oneri dovuti entro i limiti indicati - indicava i "diritti fissi" come eventuali e ne specificava solo il loro ammontare massimo

*Idoneità del KIID UCITS a far ritenere congruamente assolti gli obblighi informativi preventivi in materia di costi ed oneri delle operazioni di sottoscrizione di quote di Oicr solo laddove tale documento riporti un quadro informativo dettagliato e completo*

**Dec. 6662  
del 4.07.2023**

e, pertanto, non consentiva all'investitore, in assenza della prova di un'informativa più specifica resa dal collocatore, di rendersi conto né dell'entità delle commissioni dovute né, in ogni caso, dell'effetto cumulativo dei costi (comprensivi anche di quelli riportati nel KIID) sulla redditività dello strumento, come richiesto dalla normativa europea. **(Decisione 6662)**

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

### Decisione 7067

Costituisce consolidato indirizzo del Collegio quello secondo cui, anche in caso di operazioni aventi ad oggetto PRIIPs, la sottoscrizione da parte del cliente della dichiarazione di avvenuta consegna del KID è elemento sufficiente a far ritenere correttamente assolti gli obblighi informativi a carico dell'intermediario collocatore e costituisce prova piena del fatto ivi attestato.

In proposito, l'Arbitro ha tuttavia ritenuto di precisare che **quando la modalità di consegna del KID è diversa da quella cartacea, l'intermediario è tenuto comunque a dimostrare la ricorrenza di tutti i presupposti previsti dalla disciplina di settore.**

Nel 2023, l'Arbitro è tornato sulla questione in sede di risoluzione di una controversia avente ad oggetto operazioni su quote di Oicr e su *certificates*, affermando che, **nel caso di fornitura di KIID o di KID su supporto durevole non cartaceo, la dichiarazione di avvenuta consegna di tali documenti non costituisce di per sé sola elemento sufficiente a far ritenere correttamente assolti gli obblighi informativi.**

In particolare, l'Arbitro ha evidenziato che le disposizioni rilevanti nel caso di specie - ossia l'art. 38 del Regolamento (UE) n. 583/2010 per quanto riguarda le quote di OICR e l'art. 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 con riferimento ai *certificates* - prevedono che, quando il KIID o il KID è fornito su supporto durevole non cartaceo, devono risultare soddisfatte due condizioni: a) la fornitura del documento attraverso supporto durevole deve essere adatta al contesto nel quale si svolgono i rapporti con l'investitore e b) la persona alla quale deve essere fornito il documento, posta di fronte alla scelta tra ricevere tali informazioni su carta o su altro supporto durevole, sceglie specificamente quest'ultimo.

Sulla base di tali premesse, il Collegio ha ritenuto che, nella fattispecie, difettesse la prova del fatto che la fornitura del documento su supporto durevole non cartaceo fosse effettivamente adatta al contesto nel quale si svolgevano i rapporti con l'investitore, considerato che non risultava che quest'ultimo avesse mai fornito neppure un proprio indirizzo e-mail ai fini dello svolgimento del rapporto e l'intermediario non aveva dimostrato, nonostante l'avanzata età del cliente e le sue reiterate affermazioni di non sapere utilizzate in maniera autonoma un computer, che egli avesse regolare accesso alla rete Internet, né con quali modalità non cartacee KIID e KID fossero stati concretamente forniti.

*Inidoneità della dichiarazione del cliente di avvenuta consegna del KIID o del KID a far ritenere correttamente assolti gli obblighi informativi preventivi da parte dell'intermediario in caso di consegna del documento con modalità diverse da quella cartacea*

**Dec. 7067 del  
19.12.2023**

## Gli obblighi informativi dell'intermediario nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi

### Decisioni 7003, 7004, 7068

In materia di prodotti di investimento assicurativi, il Collegio ha rilevato che il distributore è tenuto a dare conto anche dell'esistenza del "Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti d'investimento assicurativi", previsto a partire dal 1° gennaio 2019 e disciplinato dal Regolamento IVASS n. 41 del 2 agosto 2018 (DIP aggiuntivo IPIB - Insurance Based Investment Product), la cui consegna mira a rafforzare la tutela dei clienti in caso di prodotti con caratteristiche peculiari come le polizze assicurative, con lo scopo di integrare le informazioni già presenti nel KID. **(Decisioni 7003, 7004 e 7068)**

Al riguardo, **l'Arbitro ha chiarito che, ai fini della prova della consegna del DIP, possa adottarsi il medesimo orientamento invalso per il KID e, dunque, considerare la dichiarazione di avvenuta consegna sottoscritta dal cliente sufficiente a dimostrare l'assolvimento del corrispondente obbligo. (Decisione 7068)**

In coerenza con tale impostazione il Collegio ha ritenuto non compiutamente dimostrato l'adempimento di tale obbligo in un caso in cui l'intermediario distributore aveva versato in atti una copia digitale di tale documento, ma nella documentazione sottoscritta dal cliente non si faceva alcuna menzione di esso. **(Decisione 7003)**

## Gli obblighi informativi dell'intermediario distributore in caso di trasformazione di prodotti di investimento assicurativi

### Decisione 6564

Una decisione assunta dal Collegio nel corso dell'anno ha riguardato il tema degli obblighi informativi posti in capo all'intermediario nel caso di operazioni di trasformazione di polizze assicurative a contenuto finanziario.

Come evidenziato nella pronuncia in questione, la materia è disciplinata dall'art. 19 del Regolamento IVASS n. 41 del 2 agosto 2018, espressamente applicabile anche ai prodotti di investimento assicurativi, in base al quale "in ogni operazione, comunque denominata, che comporta la sostituzione delle garanzie e delle condizioni di un contratto esistente, attuata anche mediante la predisposizione di appendici contrattuali, ovvero nel caso in cui le circostanze o le modalità dell'operazione inducono a ritenere configurabile l'ipotesi della trasformazione del contratto [anche laddove realizzata previo riscatto del precedente contratto - ndr.], l'impresa fornisce al contraente i necessari elementi di valutazione in modo da consentirgli di confrontare le caratteristiche delle garanzie e delle condizioni preesistenti con le nuove garanzie e condizioni, evidenziando, in particolare, le garanzie e gli eventuali benefici, anche fiscali, a cui rinuncia a seguito dell'operazione".

Secondo l'Arbitro, sebbene si tratti di una disciplina direttamente indirizzata alle compagnie assicurative, **laddove le relazioni dirette con il cliente siano tenu-**

*Idoneità della dichiarazione del cliente di avvenuta consegna del DIP a far ritenere correttamente assolti da parte dell'intermediario gli obblighi informativi previsti per i prodotti di investimento assicurativi*

**Dec. 7068 del 19.12.2023**

*Obbligo dell'intermediario distributore di portare a conoscenza del cliente la documentazione predisposta dalla compagnia assicurativa relativa alla trasformazione di una polizza assicurativa a contenuto finanziario e di accertarsi che l'assicurato ne prenda effettivamente visione*

**Dec. 6564 del 29.05.2023**

te dall'intermediario distributore, spetta a quest'ultimo il compito di portare a conoscenza del cliente la documentazione predisposta dalla compagnia e di accertarsi che l'assicurato prenda effettivamente visione del relativo contenuto e colga le caratteristiche dell'operazione di trasformazione in quanto - diversamente opinando - si finirebbe per depotenziare la *ratio* sottesa alla descritta disciplina che è quella di prevedere specifici presidi a tutela del contraente-assicurato al fine di fargli cogliere i termini e le conseguenze dell'operazione, anche in un'ottica costi/benefici, per poter assumere scelte di investimento consapevoli.

## Gli obblighi informativi su costi e oneri in merito all'applicazione di uno *spread* sul tasso di cambio

### Decisione 6446

In materia di obblighi informativi sui costi commissionali applicabili alle operazioni su strumenti finanziari in valuta, il Collegio ha affermato che **l'omessa informazione in merito all'applicazione di uno *spread* sul tasso di cambio utilizzato per le operazioni effettuate su strumenti in valuta estera integra la violazione dell'art. 50, comma 3, del Regolamento UE n. 565/2017** il quale dispone che "quando una parte dei costi e degli oneri totali deve essere pagata o è espressa in valuta estera, le imprese di investimento forniscono l'indicazione di tale valuta, nonché dei tassi e delle spese di cambio applicabili".

L'Arbitro ha aggiunto che, in assenza di specifica segnalazione e comunicazione, un'informativa relegata in una sezione della piattaforma di *trading online* dell'intermediario non possa ritenersi idonea ad assolvere gli obblighi informativi di che trattasi, difettando essa dei requisiti di correttezza, chiarezza, non fuorviante e comprensibilità previsti dall'art. 24, commi 3 e 5, della Direttiva MiFID II.

*Obbligo dell'intermediario di informare il cliente in modo chiaro e comprensibile dell'applicazione di uno spread sul tasso di cambio nelle operazioni effettuate su strumenti in valuta estera*

**Dec. 6446 del 28.03.2023**

## Gli obblighi informativi in caso di pignoramento del libretto di risparmio

### Decisione 6436

Con particolare riguardo ad una peculiare controversia in cui il ricorrente aveva contestato all'intermediario di non averlo informato, in sede di consulenza per il disinvestimento di una polizza, che il libretto di risparmio cointestato su cui aveva chiesto di accreditare le somme derivanti dal riscatto era stato sottoposto a pignoramento presso terzi per un debito a carico dell'altro cointestatario, il Collegio ha affermato che **la suddetta carenza informativa non integra l'ineadempimento di un obbligo posto a carico dell'intermediario in quanto, nell'espropriazione di beni indivisi, l'onere di notificare l'avviso del pignoramento ai comproprietari è posto esclusivamente a carico del creditore procedente e non del terzo pignorato**, quale era - nel caso di specie - l'intermediario.

*Insussistenza in capo all'intermediario dell'onere di informare l'investitore dell'esistenza di un pignoramento a carico del libretto di risparmio a questo cointestato*

**Dec. 6436 del 23.03.2023**

## La disciplina del conflitto di interessi

### Obblighi informativi nella distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi

#### Decisione 6877

Come già in passato rilevato dall'Arbitro, la disciplina del conflitto d'interessi dettata dal combinato disposto dell'art. 21, comma 1-bis, del TUF e dell'art. 92 del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 replica, nella sostanza, la normativa previgente a quella introdotta dalla MiFID II, in quanto non vieta la prestazione di servizi di investimento in presenza di situazioni di conflitto di interessi, ma richiede agli intermediari il rispetto di una serie di regole funzionali all'adozione di un comportamento trasparente e improntato al perseguimento del miglior interesse del cliente. L'Arbitro ha altresì osservato che le nuove regole impongono agli intermediari, quando le disposizioni organizzative e amministrative adottate non siano sufficienti ad assicurare che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato, di informare questi ultimi - prima di agire per loro conto - non soltanto della natura generale e/o delle fonti dei conflitti di interessi, ma anche delle misure adottate per mitigare i rischi connessi.

Nel 2023, l'Arbitro è tornato ad occuparsi nuovamente della materia in relazione alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo, affermando che anche **la disciplina assicurativa, al pari di quella sui servizi di investimento, prevede regole finalizzate a rafforzare la tutela degli investitori che, senza spingersi all'introduzione di un divieto di operare in presenza di situazioni di conflitto di interessi non evitabili, richiedono ai soggetti abilitati non soltanto di identificare e gestire i conflitti, ma anche di adottare tutte le misure per evitare che essi incidano negativamente sulla clientela e, qualora ciò non sia possibile, di informare chiaramente i clienti, prima di agire per loro conto, della natura generale e/o delle fonti dei conflitti di interessi nonché delle misure adottate per mitigare i rischi connessi** (art. 135-*vicies quinquies* del Regolamento Intermediari e Regolamento (UE) 2017/2359).

Con specifico riferimento agli obblighi di trasparenza, **il Collegio ha ritenuto che non sia conforme a tale disciplina la comunicazione indirizzata ai clienti che, sebbene idonea a far cogliere la sussistenza di una situazione di conflitto di interessi, non espliciti le misure in concreto adottate per mitigare i rischi connessi, ma riporti esclusivamente la generica dicitura che l'intermediario ha adottato specifici processi di prevenzione o gestione dei conflitti di interessi a tutela dei clienti.**

*Non conformità alla disciplina MiFID II in materia di conflitti d'interesse della comunicazione indirizzata dall'intermediario ai clienti, che sebbene idonea a far cogliere la sussistenza di una situazione di conflitto di interessi, non espliciti le misure in concreto adottate per mitigare i rischi connessi*

**Dec. 6877  
el 4.10.2023**

# Gli obblighi di informazione passiva e la valutazione di adeguatezza

## La profilatura della clientela in base alle regole MiFID II

**Decisioni 6723, 6751, 6753, 6832, 6880, 6900, 7003, 7004**

Anche nel 2023 sono state numerose le controversie sottoposte al giudizio dell'Arbitro concernenti la condotta dell'intermediario nell'acquisizione dalla clientela delle informazioni necessarie allo svolgimento della verifica di appropriatezza e di adeguatezza degli investimenti (la c.d. "profilatura"). Il Collegio è stato, pertanto, chiamato ad esprimersi sulle caratteristiche che il questionario di profilatura deve presentare per essere idoneo ad assolvere alla propria funzione.

In un caso, è stata ritenuta non correttamente svolta, e dunque non idonea a supportare il giudizio positivo di adeguatezza a cui era giunto l'intermediario, l'attività di profilatura condotta attraverso **un questionario in cui erano del tutto assenti domande volte a verificare la conoscenza da parte del cliente dei tipi specifici di strumenti finanziari oggetto di consulenza** e ciò anche alla luce dell'art. 40 del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 che prevede che la raccomandazione di investimento debba essere formulata previo accertamento della conoscenza del "tipo specifico di strumento" oggetto della raccomandazione stessa. **(Decisioni 6751, 6753 e 6832)**

Allo stesso modo, l'Arbitro ha ritenuto non idoneo ad assolvere adeguatamente alla propria funzione di rilevazione del livello di conoscenze ed esperienza del cliente in materia finanziaria, un questionario che, pur contenendo domande volte ad indagare il profilo professionale del cliente, la sua abitudine a monitorare (in generale) l'andamento dei mercati, il titolo di studio e la conoscenza di alcuni concetti generali in ambito finanziario (tra i quali, il rapporto tra rischio e rendimento; la diversificazione degli investimenti; il rischio di cambio; il rischio di liquidità), tuttavia, risultava, oltre che privo di domande volte a verificare il grado di conoscenza del cliente "riguardo al tipo specifico di strumento" – come richiesto dal citato art. 40 del Regolamento Intermediari – anche di domande in merito ai "tipi di servizi, operazioni e strumenti finanziari con i quali il cliente [aveva] dimestichezza" (art. 55, paragrafo 1, lett. a, del Regolamento (UE) n. 2017/565). Avuto riguardo al profilo dell'esperienza, poi, dal questionario non risultava possibile trarre alcuna informazione neppure in merito alla "natura, [a] l volume e [a] la frequenza delle operazioni su strumenti finanziari realizzate dal cliente e [a] l periodo durante il quale [erano] state eseguite" (art. 55, paragrafo 1, lett. b), del Regolamento (UE) n. 2017/565). **(Decisione 6880)**

Sempre in tema di profilatura, il Collegio ha poi reputato **non idoneo a consentire un'appropriate rilevazione dell'orizzonte temporale degli investimenti, un questionario contenente soltanto una domanda volta ad accertare l'importo massimo che il cliente era disponibile ad investire in un orizzonte di lungo periodo, in quanto una simile modalità impedisce di fatto all'investitore di esprimere preferenze per un orizzonte temporale di breve periodo.** **(Decisione 6751)**

*Inidoneità a supportare il positivo giudizio di adeguatezza del questionario di profilatura privo di domande volte a verificare la conoscenza da parte del cliente del "tipo specifico" di strumento finanziario oggetto di consulenza (art. 40 Regolamento Intermediari n. 20307/2018)*

**Dec. 6751 e 6753 del 29.08.2023**  
**Dec. 6832 del 22.09.2023**

*Inidoneità a consentire la rilevazione dell'orizzonte temporale degli investimenti del questionario di profilatura che rivolge all'investitore solo domande sulle preferenze di investimento nel lungo periodo*

**Dec. 6751 del 29.08.2023**

Rilievi critici sulla correttezza del questionario di profilatura sotto il profilo della **rilevazione dell'orizzonte temporale degli investimenti** sono stati sollevati anche in un altro caso in cui **le modalità di rilevazione delle preferenze di tale parametro consentivano all'investitore di selezionare anche più di un orizzonte temporale contemporaneamente, senza la contestuale acquisizione di informazioni in merito alle percentuali del portafoglio che il cliente intendeva allocare nei diversi orizzonti temporali indicati.** L'Arbitro ha ritenuto un simile approccio non conforme alla normativa di settore in quanto rende sostanzialmente indeterminata la scelta del cliente in ordine all'orizzonte temporale preferito quando, come nel caso di specie, viene valorizzata più di un'opzione, ed ha precisato che **la facoltà - evidentemente legittima - di esprimere diverse preferenze diventa ragionevole soltanto nella misura in cui essa risulti funzionale ad intercettare la volontà del cliente di diversificare il proprio portafoglio anche sul piano temporale, allocando specifiche parti di esso in più orizzonti temporali,** altrimenti la possibilità di scelta diversificata finisce per risultare tale solo in apparenza mentre, nella sostanza, **in assenza di limiti esplicitati, nulla impedirebbe all'intermediario di tenere conto esclusivamente dell'opzione rappresentativa dell'orizzonte temporale più lungo. (Decisione 6900)**

Nel richiamare gli orientamenti dell'ESMA in materia di adeguatezza, aggiornati anche alla luce delle modifiche introdotte dalla Direttiva MiFID II, in cui viene ribadita la necessità che le imprese di investimento adottino misure ragionevoli e strumenti idonei a garantire che le informazioni raccolte sui clienti siano affidabili e coerenti, prestando attenzione a possibili contraddizioni presenti tra le varie informazioni raccolte e contattando il cliente con l'intento di risolvere eventuali incoerenze ed inesattezze, il Collegio si è espresso nel senso di ritenere che **la presenza nel questionario di due sole domande sugli obiettivi di investimento (una prima sull'orizzonte temporale e una seconda sulla propensione al rischio) non consente di rilevare l'eventuale presenza di risposte contraddittorie e, di conseguenza, di sincerarsi della genuinità delle dichiarazioni rilasciate e di avere certezza che il cliente abbia effettivamente compreso il grado di rischio al quale si espone attraverso la sottoscrizione di determinati strumenti finanziari. (Decisione 6723)**

Nell'ambito della distribuzione di **prodotti di investimento assicurativi, il Collegio ha affermato che la raccolta di informazioni relative a più investitori tramite un unico questionario sottoscritto congiuntamente dagli interessati è del tutto inidonea a consentire di effettuare la valutazione di adeguatezza rafforzata richiesta dagli artt. 135 e 135-bis del Regolamento Intermediari n. 20307/18.** Ritiene, infatti, l'Arbitro che tale tecnica di profilatura, non consentendo la rilevazione delle peculiari caratteristiche ed esigenze dei singoli intervistati, **si pone in contrasto anche con la specifica disciplina della distribuzione assicurativa, la quale prevede una granularità nella raccolta delle informazioni maggiore rispetto a quella richiesta dalla disciplina in materia di prestazione di servizi di investimento** (dove pure l'ACF ha sovente stigmatizzato il ricorso alle "profilature congiunte"), ivi compresa la rilevazione dei bisogni assicurativi che non possono che essere individuali, considerato peraltro che i prodotti assicurativi presentano solitamente un solo contraente su cui si riverberano i relativi effetti giuridici. **(Decisioni 7003 e 7004)**

*Inidoneità a consentire la rilevazione dell'orizzonte temporale degli investimenti, del questionario di profilatura che permette di selezionare più di un orizzonte temporale contemporaneamente, senza la contestuale acquisizione di informazioni in merito alle percentuali del portafoglio che il cliente intende allocare nei diversi orizzonti temporali*

**Dec. 6900  
del 12.10.2023**

*Inidoneità a consentire la valutazione di adeguatezza rafforzata, richiesta dagli artt. 135 e 135-bis del Regolamento Intermediari per i prodotti d'investimento assicurativi, del questionario che raccoglie le informazioni relative a più investitori*

**Dec. 7003 e 7004  
del 22.11.2023**

## La verifica di adeguatezza

### Decisioni 6255, 6256, 6257, 6258, 6259, 6260, 6261, 6877, 6900

Come negli anni precedenti, una delle contestazioni maggiormente portate all'attenzione dell'ACF nel 2023 è stata quella concernente la correttezza della valutazione svolta dall'intermediario in merito all'adeguatezza degli investimenti in strumenti finanziari, anche con riguardo alle peculiarità della disciplina introdotta con il recepimento della MiFID II. Ciò ha rappresentato l'occasione per l'ACF per elaborare ulteriori chiarimenti in proposito.

Il Collegio ha analizzato alcuni ricorsi in cui i ricorrenti, rappresentando di avere un'alta propensione al rischio, hanno contestato all'intermediario di avere proposto loro un investimento nel comparto di un fondo, presentandolo come caratterizzato da un profilo di aggressività medio-alto, che si è poi rivelato meno rischioso e remunerativo di un altro comparto del medesimo fondo. In sostanza, secondo i ricorrenti, al momento di scegliere quale proporre loro tra i due comparti, l'intermediario aveva individuato quello meno coerente con la loro propensione al rischio e, dunque, non aveva correttamente valutato l'adeguatezza dello strumento al loro profilo.

In proposito, **l'Arbitro ha precisato che l'adeguatezza di un investimento non può essere valutata sulla base della sua performance successiva, dovendo la relativa valutazione essere effettuata ex ante sulla base del profilo del cliente così come delineato nel questionario MiFID e delle caratteristiche del prodotto così come indicate nei documenti informativi dell'emittente. (Decisioni 6255, 6256, 6257, 6258, 6259, 6260 e 6261)**

L'esame di una controversia introdotta da un investitore ottantottenne al momento della compilazione del questionario ha dato al Collegio l'occasione di ribadire che l'età del ricorrente **rappresenta un elemento obiettivo di cui l'intermediario deve tenere conto nella valutazione del profilo del cliente e rispetto al quale deve essere considerata incongruente la scelta di orizzonti temporali dilatati su diversi anni. (Decisione 6900)**

Con riguardo ad investimenti in quote di fondi, l'Arbitro in passato non ha mancato di rilevare che di norma l'investimento in fondi comuni non determina di per sé un rischio di eccessiva concentrazione rilevante ai fini della valutazione di adeguatezza, in quanto i fondi, investendo in vari strumenti finanziari, assicurano un adeguato livello di diversificazione del rischio.

Ciò posto, in un caso riguardante **diverse sottoscrizioni disposte dall'investitore tutte nella medesima polizza**, il Collegio ha, tuttavia, precisato, che **- ancorché tale prodotto finanziario avesse come sottostanti fondi comuni d'investimento e, quindi, strumenti finanziari che si caratterizzavano per la diversificazione degli investimenti e dei rischi - l'intermediario avrebbe dovuto comunque valutare il rischio emittente anche rispetto all'impresa assicuratrice in particolare con riferimento alla sua capacità di far fronte alle obbligazioni assunte. (Decisione 6877)**

*Insindacabilità della valutazione di adeguatezza dell'intermediario sulla base della performance successiva dell'investimento*

**Tra le altre, dec. nn. 6255 e 6256 del 18.01.2023**

*Dovere dell'intermediario di tener conto dell'età avanzata dell'investitore al momento della compilazione del questionario in quanto elemento obiettivo rispetto al quale è incongruente la scelta di orizzonti temporali dilatati su diversi anni*

**Dec. 6900 del 12.10.2023**

*Dovere dell'intermediario, in caso di più sottoscrizioni dell'investitore nello stesso prodotto d'investimento assicurativo, di valutare il rischio emittente anche rispetto all'impresa assicuratrice in particolare con riferimento alla sua capacità di far fronte alle obbligazioni assunte*

**Dec. 6877 del 4.10.2023**

## La relazione di consulenza ai sensi di MiFID II

### Decisioni 6753, 6654, 6751, 6753, 6661, 6880, 6900

Costituisce consolidato orientamento del Collegio quello secondo cui non può ritenersi coerente con il quadro normativo delineato dall'art. 41, comma 1, del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 e dall'art. 54, paragrafo 12, del Regolamento (UE) 2017/565, la condotta dell'intermediario che si limiti a definire le operazioni come adeguate al profilo del cliente senza fornire alcuna spiegazione in merito o depositando una dichiarazione "di rito" in cui viene genericamente attestata l'adeguatezza dell'operazione "per tipologia, oggetto, frequenza e dimensione".

Nel solco di tale orientamento, nel 2023 l'Arbitro – anche facendo proprie le precisazioni fornite dall'ESMA nelle "Questions & Answers on Mifid II and Mifir investor protection and intermediaries topics" – ha chiarito alcuni elementi che devono connotare la relazione di consulenza di un intermediario affinché possa ritenersi conforme alla normativa.

Pertanto, **al fine di adempiere all'obbligo di rendere al cliente una relazione di consulenza che sia in concreto idonea a consentirgli di capire se e perché le raccomandazioni siano (o meno) adatte a lui, l'intermediario dovrebbe rappresentare non solo se, ma anche in che modo, la raccomandazione corrisponda (o meno) agli obiettivi d'investimento del cliente e fare riferimento alle informazioni sul cliente utilizzate per la valutazione e su cui si basa l'operazione. Inoltre, dovrebbe evitare espressioni generiche** come, ad esempio "il prodotto consigliato è adatto perché corrisponde alla tua tolleranza al rischio" o "il prodotto è adatto perché corrisponde alle informazioni che ci hai fornito", senza al contempo rendere informazioni su come esso sia pervenuto alla conclusione che il prodotto consigliato fosse effettivamente adatto al cliente.

Ancora, in caso di ricorso a **dichiarazioni pre-formulate, l'intermediario dovrebbe garantire che esse siano sufficientemente granulari da fare riferimento ai diversi aspetti della valutazione di adeguatezza e alle diverse caratteristiche del prodotto raccomandato, prevedendo - in ogni caso - la possibilità di aggiungere "ulteriori aspetti"** in cui includere informazioni specifiche sui clienti che potrebbero non essere coperti dal modello. (Decisione 6753)

Ciò stante, **l'ACF ha ritenuto non sufficientemente dettagliato il contenuto di quelle relazioni di consulenza che si limitano a riportare soltanto il profilo finanziario assegnato al cliente, l'esito delle verifiche svolte** (ad esempio, in termini di VaR, rischio di credito, complessità, frequenza, concentrazione e tempo minimo di detenzione) **e gli indici in base ai quali il giudizio è stato eseguito, omettendo però di rappresentare la descrizione generale della consulenza e le motivazioni concrete per cui la raccomandazione fornita risulti coerente rispetto alla durata dell'investimento, alle conoscenze ed esperienze e alla propensione al rischio del cliente - anche in termini di capacità di sostenere le eventuali perdite - risultanti dal suo profilo finanziario.** (Decisione 6654)

Analogamente, l'Arbitro ha affermato che, **laddove le spiegazioni fornite nelle dichiarazioni di consulenza risultino generiche, apodittiche, standardizzate,**

*Dovere dell'intermediario di rendere al cliente una relazione di consulenza in concreto idonea a consentirgli di capire se e perché le raccomandazioni siano (o meno) adatte a lui, rappresentando non solo se, ma anche in che modo, la raccomandazione corrisponda (o meno) agli obiettivi d'investimento del cliente e facendo riferimento alle informazioni sul cliente utilizzate per la valutazione e su cui si basa l'operazione*

**Dec. 6753  
del 29.08.2023**

*Dovere dell'intermediario - al fine di rendere al cliente una corretta relazione di consulenza - di garantire che le dichiarazioni pre-formulate del questionario di profilatura siano sufficientemente granulari da fare riferimento ai diversi aspetti della valutazione di adeguatezza e alle diverse caratteristiche del prodotto raccomandato, prevedendo la possibilità di aggiungere "ulteriori aspetti" in cui includere informazioni specifiche sui clienti che potrebbero non essere coperti dal modello*

**Dec. 6753  
del 29.08.2023**

**identiche per i diversi parametri da prendere in considerazione e formulate in modo da proporre motivazioni tra loro alternative, devono considerarsi volte ad adempiere in modo solamente formalistico all'obbligo in questione e, dunque, sostanzialmente inidonee a fornire al cliente la chiara spiegazione delle ragioni per cui l'investimento sia da ritenersi coerente con le caratteristiche personali e con gli obiettivi d'investimento perseguiti. (Decisioni 6751, 6753 e 6880)** Una simile modalità espositiva non integra, infatti, un'ideale spiegazione delle specifiche ragioni per le quali gli investimenti sono stati ritenuti adeguati, in quanto si **sostanzia nella descrizione quasi tautologica di una valutazione che, per come formulata, ricalca la formulazione stessa delle previsioni normative senza calarla nel caso di specie. (Decisione 6900)**

Nella valutazione di un caso in cui le operazioni contestate erano state effettuate previo disinvestimento di prodotti assicurativi e di azioni di Sicav precedentemente sottoscritte e, pertanto, avevano comportato, almeno parzialmente, un cambiamento (c.d. "switch") di precedenti investimenti mediante la vendita di strumenti finanziari (tali essendo quantomeno le azioni di Sicav precedentemente sottoscritte) e l'acquisto di altri strumenti, **il Collegio ha censurato la condotta dell'intermediario in quanto nella documentazione istruttoria non si rinvenivano elementi atti a dimostrare che era stata svolta - come richiesto dall'art. 54, comma 11, del Regolamento (UE) n. 2017/565 - un'analisi dei costi e benefici in modo da essere ragionevolmente in grado di dimostrare che i benefici della complessiva operazione erano maggiori dei costi. (Decisione 6900)**

In una fattispecie avente ad oggetto la distribuzione di prodotti finanziario-assicurativi, il Collegio ha poi giudicato non redatti in conformità all'art. 132 del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 vigente all'epoca dei fatti, quei report di consulenza in cui l'intermediario si limita a indicare che, in riferimento a durata dell'investimento, conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, propensione al rischio, capacità di sostenere le perdite ed alle altre informazioni fornite dal cliente, le operazioni risultano idonee ed adeguate e che la raccomandazione tiene altresì conto dei bisogni di natura assicurativa del cliente, **in quanto siffatta spiegazione - basata esclusivamente sulle informazioni del questionario MiFID e sulle classi di prodotti valutati in astratto coerenti con il profilo del cliente - non rappresenta una valutazione personalizzata per lo specifico investimento. (Decisione 6661)**

*Inidoneità a fornire al cliente la chiara spiegazione delle ragioni per cui l'investimento sia da ritenersi coerente con le caratteristiche personali e con gli obiettivi d'investimento perseguiti della relazione di consulenza che contiene spiegazioni generiche, apodittiche, standardizzate. Adempimento meramente formalistico dell'obbligo dell'intermediario di redigere la relazione di consulenza*

**Dec. 6751 e 6753  
del 29.08.2023  
Dec. 6880  
del 5.10.2023**

# I singoli servizi e attività di investimento e la gestione collettiva del risparmio

## Gli obblighi informativi nella gestione individuale di portafogli

### Decisione 6595

In continuità con l'indirizzo espresso in passato, l'Arbitro, con riguardo agli obblighi informativi che devono essere rispettati nell'ambito della prestazione del servizio di gestione individuale di portafogli, caratterizzato da un alto grado di discrezionalità dell'intermediario nell'attuazione delle scelte di investimento per conto del cliente, ha evidenziato che **non sussiste, in capo all'intermediario, un obbligo di informare il cliente in merito agli specifici investimenti in strumenti finanziari di volta in volta effettuati nell'esecuzione della gestione quando tali investimenti rientrano nel novero di quelli preventivamente approvati dal cliente in sede di stipula del contratto di gestione e di determinazione della linea prescelta e risulti la continenza dell'attività gestoria nei limiti di allocazione contrattualmente previsti.** (Decisione 6595)

*Insussistenza di un dovere in capo all'intermediario di informare il cliente in merito agli specifici investimenti in strumenti finanziari di volta in volta effettuati nell'esecuzione della gestione quando tali investimenti rientrano nel novero di quelli preventivamente approvati dal cliente nel contratto di gestione e di determinazione della linea prescelta*

## Assenza di discrezionalità nella chiusura della gestione individuale

### Decisione 6895

Nell'esaminare la portata della clausola contenuta in alcuni contratti di gestione individuale che attribuisce al gestore la facoltà di "assumere, in relazione all'andamento dei mercati finanziari e ad altre specifiche situazioni congiunturali, scelte anche diverse da quelle ordinariamente previste per la tutela dell'interesse del mandante", il Collegio ha chiarito che la discrezionalità da essa accordata riguarda l'attività di gestione in quanto tale, ossia l'assunzione delle scelte di investimento e disinvestimento nell'assolvimento dell'incarico gestorio.

**Tale clausola, pertanto, non può essere utilmente invocata dall'intermediario a giustificazione del tempo impiegato per eseguire la richiesta del cliente di liquidazione totale della gestione, la quale - facendo venire meno il rapporto gestorio attivo - elimina ogni margine di discrezionalità in capo all'intermediario, a cui non residua altro che procedere più tempestivamente possibile alla liquidazione della gestione.** (Decisione 6895)

*Inutilizzabilità da parte del gestore, a giustificazione del tempo impiegato per eseguire la richiesta del cliente di liquidazione totale della gestione, di clausole contrattuali che gli attribuiscono la facoltà di compiere scelte discrezionali diverse da quelle ordinariamente previste*

**Dec. 6595  
dell'8.06.2023**

**Dec. 6895  
dell'11.10.2023**

## I servizi di investimento c.d. esecutivi

### Decisioni 6793, 6822, 6847

Tenuto conto di quanto stabilito dall'art. 51 del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 che, richiamando l'art. 67, comma 1, lett. c) del Regolamento (UE) n. 2017/565, prevede che le imprese di investimento "informano il cliente al dettaglio circa le eventuali difficoltà rilevanti che possono influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena ne vengono a conoscenza", **l'Arbitro ha censurato**

**la condotta dell'intermediario che, nell'ambito della prestazione del servizio di negoziazione di strumenti finanziari, non aveva portato tempestivamente a conoscenza del cliente l'avviso pubblicato da Borsa Italiana con cui veniva comunicata l'inibizione di inserire ordini al meglio sugli strumenti dedotti in lite e aveva fornito, ex post, un'informativa omissiva e per certi versi fuorviante, dando laconicamente conto che gli ordini non erano stati eseguiti quando invece essi erano stati "rifiutati" dal mercato, con l'effetto di non aver messo il cliente nella consapevole condizione di attivarsi nel modo ritenuto più opportuno. (Decisione 6793)**

L'Arbitro ha altresì esaminato un ricorso avente ad oggetto la chiusura, da parte dell'intermediario - nella prestazione del servizio di negoziazione in conto proprio - di una posizione *multiday long* su un CFD Fx per superamento del prezzo di *stop loss* associato alla posizione, la cui attivazione risultava essere stata determinata da un ampliamento dello *bid ask spread* da parte dell'intermediario nelle quotazioni dal medesimo gestite.

A fronte della contestazione sollevata dal ricorrente, che lamentava la modifica immotivata ed arbitraria dello *bid ask spread*, l'intermediario si è difeso argomentato che le quotazioni denaro ("*bid*") e quelle lettera ("*ask*") dei prezzi dello strumento finanziario venivano effettuate avendo riguardo "alle prevalenti condizioni di mercato" date dagli scambi effettuati dai principali operatori (banche o *broker*) e che in quella specifica giornata, in prossimità dell'orario di chiusura della negoziazione dei CFD Fx sul mercato internazionale Forex, si era verificata un'anomala situazione di scarsa liquidità/volatilità sul cambio euro e dollaro.

Ad esito dell'istruttoria condotta sul caso, **il Collegio ha osservato che la discrezionalità di ogni intermediario di fissare le quotazioni di uno strumento finanziario (presumibilmente basate su algoritmi che tengono conto di molteplici aspetti, inclusi i rischi assunti in conto proprio) non può mai trasfigurare in arbitrarietà.** In considerazione di ciò, l'Arbitro ha ritenuto che l'attivazione dello *stop loss* fosse stata causata da un ampliamento del *bid ask spread* nelle quotazioni dell'intermediario che non poteva considerarsi giustificato alla luce delle "*prevalenti condizioni di mercato*" e dell'andamento del sottostante, che costituivano i riferimenti attraverso cui lo stesso intermediario aveva inteso delimitare il perimetro della propria discrezionalità nella quotazione dello strumento. **(Decisione 6822)**

Con riferimento ad una diversa fattispecie, il Collegio ha ritenuto infondata la contestazione mossa all'intermediario di avere dato corso ad un'operazione di rimborso di quote di Oicr sulla base di un ordine disposto da uno solo dei contestatari del deposito titoli senza aver effettuato controlli e verifiche più approfondite in considerazione del fatto che gli altri due contitolari versavano in condizioni fisiche tali da inficiare l'effettiva riferibilità della richiesta a tutti i cointestatari. Nello specifico, **l'Arbitro** - rilevata l'esistenza di previsioni contrattuali che conferivano a ciascun cointestatario la facoltà di operare separatamente e l'assenza di elementi idonei a dimostrare che l'intermediario fosse consapevole delle precarie condizioni di salute degli altri due cointestatari - **ha ritenuto corretta la condotta dell'intermediario che aveva dato corso senza indugio al rimborso richiesto da uno dei cointestatari ed ha osservato che ai sensi del-**

*Correttezza dell'operato dell'intermediario nel dare corso a rimborsi di quote di Oicr richiesti da uno solo dei cointestatari*

**Dec. 6847 del 27.09.2023**

**la disciplina in materia di rimborso delle quote di Oicr, stanti le disposizioni del Regolamento sulla gestione collettiva del risparmio di Banca d'Italia e, di conseguenza, l'iter procedurale adottato dall'operatore in tali casi, le relative procedure non devono configurare un ostacolo all'esercizio del diritto al rimborso o all'ottenimento del medesimo nei tempi prescritti, con la conseguenza che eventuali controlli aggiuntivi a quelli strettamente necessari in tanto possono ritenersi esigibili o comunque opportuni in quanto siano giustificati da circostanze, conosciute o conoscibili, tali da legittimare, sulla base di un bilanciamento degli interessi coinvolti, l'eventuale "sacrificio" della tempestiva esecuzione dell'ordine, di cui l'intermediario potrebbe essere chiamato, in caso contrario, a rispondere. (Decisione 6847)**

## **L'attività compulsiva di trading online**

### **Decisione 6947**

Con riferimento al servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti, nel corso dell'anno l'Arbitro ha esaminato una controversia che gli ha dato modo di definire la portata degli obblighi dell'intermediario in presenza di circostanze che riguardano il cliente che, nella sostanza, possono compromettere la sua capacità di agire e di adottare consapevoli decisioni di investimento.

Nella fattispecie, il ricorrente, sul presupposto di una condizione di debolezza in cui si sarebbe trovato a causa di uno stato di patologica compulsione all'attività di *trading online*, chiedeva l'accertamento della responsabilità dell'intermediario per non essersi rifiutato di eseguire il contratto per la prestazione del servizio di investimento, ritenendo tale condotta contraria all'obbligo dell'intermediario, sancito dall'art. 21 del TUF, di servire al meglio l'interesse del cliente.

In proposito, l'Arbitro ha precisato che quando, in passato, ha richiamato l'attenzione degli intermediari nel considerare eventuali situazioni di vulnerabilità del cliente (ad esempio, ritenendo non legittimamente elaborato un profilo di rischio che, a fronte di un livello di istruzione modesto, contenga l'affermazione della conoscenza di prodotti complessi), lo ha fatto in relazione a situazioni direttamente rilevanti nella prestazione a cui essi sono tenuti che concretizzano il dovere di diligenza dell'obligato sia definendone l'estensione, sia costituendo il criterio di valutazione dell'esattezza della prestazione.

Ad avviso del Collegio, invece, **l'attività compulsiva di trading online, quand'anche causa di una patologia clinica, non può costituire fonte di un obbligo ulteriore di comportamento in capo all'intermediario proprio per la sua insuscettibilità a rappresentare una situazione personale rilevante nel perimetro della prestazione dovuta dall'intermediario nonché per l'assenza di strumenti di monitoraggio e di verifica che - a prescindere dall'insostenibilità dei relativi oneri - consentirebbero all'intermediario di accertare con un ragionevole grado di certezza che il cliente versa in uno stato soggettivo peculiare e che tale condizione ha inficiato la sua capacità di valutazione e giudizio.** Ciò è tanto più vero - prosegue il Collegio - nei casi, come quello esaminato, in cui il ricorrente non ha messo nella disponibilità dell'intermediario alcuna documentazione a di-

*Insuscettibilità dell'attività compulsiva di trading online a costituire fonte di un obbligo ulteriore di comportamento in capo all'intermediario*

**Dec. 6947  
del 31.10.2023**

mostrazione dell'asserita patologia, né ha inteso attivare le misure di protezione (ad esempio, nomina di un amministratore di sostegno) previste dalla disciplina civilistica. **(Decisione 6947)**

## Il servizio di *phone banking*

### Decisione 6982

Rappresenta consolidato indirizzo del Collegio quello secondo cui, nei casi in cui i servizi di esecuzione di ordini o di negoziazione vengono prestati mettendo a disposizione dei clienti piattaforme di *trading online*, gli intermediari sono tenuti a dotarsi di presidi organizzativi e piattaforme efficienti e funzionanti e, in particolare, di sistemi informativi interni adeguati e tali da garantire, tenuto conto dei volumi delle transazioni disposte, il rispetto dell'obbligo di eseguire con tempestività gli ordini impartiti dai clienti e la funzionalità e continuità del servizio prestato, sia di adeguate procedure e risorse per far fronte ad eventuali "cadute" (anche temporanee) del sistema automatizzato, prevedendo strumenti alternativi, efficaci e strutturati, che consentano alla clientela di proseguire comunque l'operatività.

Ad avviso dell'Arbitro, tale orientamento - sebbene invalso con specifico riguardo a fattispecie in cui il disservizio aveva interessato la piattaforma di *trading online* - si presta ad essere applicato anche nel caso di malfunzionamento temporaneo del servizio di *phone banking* che abbia impedito al cliente di concludere operazioni che egli ha dimostrato di voler impartire. Il Collegio ha precisato, al riguardo, **che eventuali clausole contrattuali che escludano qualsiasi responsabilità dell'intermediario derivante da malfunzionamenti tecnici temporanei dovuti a forza maggiore o a cause ad esso non imputabili non possono essere utilmente evocate, di per sé, in chiave difensiva, in quanto esse verrebbero a sottrarre in via generalizzata gli intermediari alla responsabilità per l'inadempimento di un loro preciso dovere a tutela degli investitori e dell'integrità del mercato**, specie nei casi in cui l'intermediario neppure si premuri di dimostrare la ricorrenza del caso fortuito o della forza maggiore e neppure, in termini più generali, di provare di avere agito con la diligenza richiesta adempiendo agli obblighi di corretta organizzazione. **(Decisione 6982)**

Con la stessa decisione, l'Arbitro ha precisato che non può essere rimproverato al cliente di non avere impartito le disposizioni attraverso canali diversi dal servizio di *phone banking* (ad esempio, conferimento dell'ordine allo sportello) se questi ultimi risultano ontologicamente incompatibili con l'urgenza che caratterizza la tempistica di inserimento dell'ordine e la sua immediata esecuzione; né di avere in precedenza disattivato il servizio di *trading online*, in quanto la preventiva attivazione di ulteriori servizi costituisce pur sempre una libera facoltà del cliente. Piuttosto - ritiene il Collegio - è onere dell'intermediario, in tali ipotesi, predisporre misure volte a consentire al cliente di ovviare, in quel momento, alla temporanea indisponibilità del canale telefonico per permettergli di operare tramite canali alternativi, anche se non disponibili in via generale per il cliente interessato.

*Inutilizzabilità, in chiave difensiva, delle clausole di esclusione di responsabilità dell'intermediario per inadempimenti nella prestazione del servizio di phone banking derivanti da malfunzionamenti tecnici della piattaforma messa a disposizione del cliente*

**Dec. 6982  
del 14.11.2023**

## L'offerta fuori sede

### Decisione 6697

Anche nel 2023 sono stati numerosi i ricorsi esaminati dal Collegio inerenti alla responsabilità dell'intermediario preponente per i danni arrecati a terzi dal consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede.

In tema, l'Arbitro ha affermato che qualora gli elementi probatori disponibili non risultino dirimenti a provare il coinvolgimento del consulente negli investimenti contestati e a dimostrare che questi ultimi abbiano effettivamente riguardato prodotti finanziari, **la mera circostanza che il ricorrente sia stato seguito da un consulente finanziario radiato dal relativo albo per avere commesso violazioni astrattamente compatibili con quelle contestate in sede di ricorso all'ACF, non possa essere considerata sufficiente a far ritenere accertata la responsabilità solidale dell'intermediario ai sensi dell'art. 31, comma 2, del TUF, laddove dal provvedimento sanzionatorio non sia possibile desumere se e in che misura le vicende relative al ricorrente siano state oggetto di specifico accertamento. (Decisione 6697)**

*Inidoneità - in assenza di determinate evidenze - del provvedimento di radiazione dall'albo del consulente finanziario a far ritenere accertata la responsabilità solidale dell'intermediario ai sensi dell'art. 31, comma 2, del TUF*

**Dec. 6697  
del 14.07.2023**

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

### Decisione 6437, 7055

Con riferimento agli obblighi alla cui osservanza è tenuto il prestatore del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, l'Arbitro ha precisato **che l'art. 1838 c.c., il quale prevede l'obbligo per l'intermediario, quando deve essere esercitato un diritto di opzione, di chiedere in tempo utile istruzioni al depositante e di eseguirle qualora abbia ricevuto i fondi all'uopo occorrenti, trova applicazione sia nel caso in cui l'esercizio del diritto di opzione derivi dalla titolarità, in capo al depositante, di azioni della società che ha deliberato l'aumento di capitale sociale, sia nel caso in cui i diritti di opzione vengano acquistati sul mercato**, non rinvenendosi ragioni - né letterali né di ordine logico-sistematico - che possano giustificare un'interpretazione restrittiva della norma nel senso di limitarne l'ambito di applicazione alla prima della due fattispecie menzionate.

Secondo il Collegio, in entrambi i casi, quale che sia la modalità con cui il cliente è diventato titolare del diritto di opzione, il depositario che si sottragga agli obblighi previsti dalla disposizione citata verrebbe meno alla finalità, che ispira l'art. 1838 c.c., di assicurare al depositante il pieno esercizio dei diritti a lui spettanti. **(Decisione 6437)**

In continuità con l'orientamento secondo cui la ratio dell'art. 1838 c.c. è quella di attribuire all'intermediario una funzione di filtro dell'interesse del risparmiatore per permettere a quest'ultimo di venire a conoscenza di informazioni in grado di incidere sulle sue scelte di investimento (offerte pubbliche di acquisto e scambio, procedure concorsuali, proposte di rimborso a cui aderire, operazioni di raggruppamento azionario, *delisting*), **il Collegio ha ricondotto tra i doveri**

*Sussistenza del dovere dell'intermediario, ex art. 1838 c.c., di acquisire dal depositante le istruzioni per l'esercizio dei diritti di opzione derivanti da un aumento di capitale o acquistati sul mercato*

**Dec. 6437  
del 23.03.2023**

*Sussistenza in capo all'intermediario depositario di informare il depositante in ordine all'operazione di conversione obbligatoria di titoli con contestuale assegnazione a titolo gratuito di nuove azioni con diritto di voto differenziato*

**Dec. 7055  
del 7.12.2023**

**informativi del depositario anche la comunicazione tempestiva al depositante di un'operazione di conversione obbligatoria di titoli con contestuale assegnazione a titolo gratuito di nuove azioni con diritto di voto differenziato**, ritenendo che tale tipologia di notizia non possa che avere implicazioni sulle scelte dei depositanti i quali, trovandosi a detenere un nuovo titolo, potrebbero decidere di alienarlo con immediatezza. **(Decisione 7055)**

## **Il danno risarcibile**

### **La quantificazione e la liquidazione del danno**

#### **Decisioni 6570, 7024, 7067, 7084**

In tema di quantificazione del danno, costituisce orientamento del Collegio quello secondo cui il possesso dei titoli al momento della proposizione del ricorso non può essere considerato di per sé ostativo al riconoscimento del risarcimento di un danno, potendo in tali casi farsi applicazione del principio affermato dalla Suprema Corte (Cass., 29 dicembre 2011, n. 29864) ai sensi del quale, in tale evenienza, il risarcimento deve essere liquidato in misura pari alla perdita di valore intervenuta alla data in cui il cliente ha assunto consapevolezza delle irregolarità poste in essere dall'intermediario, sull'assunto che *"le conseguenze dell'indebito accollo del rischio al cliente cessano - o comunque non sono più direttamente riconducibili alla violazione da parte dell'intermediario dei propri obblighi verso l'investitore - a partire dal momento in cui quest'ultimo, adoperando l'ordinaria diligenza cui ciascuno è tenuto nella gestione del proprio patrimonio, sia stato in grado di percepire egli stesso l'esistenza di tali rischi"*.

In continuità con tale impostazione, in base alla quale quel che accade a partire da quel momento in poi è presumibile sia frutto della scelta autonoma dell'investitore di conservare la titolarità degli strumenti finanziari, **il Collegio ha precisato che il rischio che il perdurante possesso dei titoli possa consentire al cliente di giovare dell'eventuale incremento di valore degli stessi, nonché di incassare dividendi, plusvalenze e interessi, rappresenta proprio il "naturale effetto del principio affermato anche dalla giurisprudenza di legittimità (Cass., 29 dicembre 2011 n. 29864) in base al quale, in caso di mancata tempestiva vendita di titoli, l'investitore, come sopporta il rischio di eventuali ulteriori perdite, si giova anche di eventuali riprese di valore". (Decisioni 7067 e 7084)**

Con riferimento ad altra controversia in cui è risultata accertata la responsabilità dell'intermediario per non avere messo in condizione il cliente di impartire le proprie istruzioni in merito all'esercizio dei diritti di opzione relativi ad un aumento di capitale e aver proceduto alla loro vendita automatica quando, invece, il cliente avrebbe inteso esercitarli, **l'Arbitro ha ritenuto che il danno risarcibile andasse individuato nel costo che il cliente avrebbe sostenuto ove, non appena avvedutosi dell'impossibilità di esercitare i diritti di opzione, avesse acquistato sul mercato un numero equivalente di azioni, detratti il costo di**

*Determinazione del risarcimento del danno in caso di mancata acquisizione da parte dell'intermediario delle istruzioni relative all'esercizio dei diritti di opzione a cui è conseguita la vendita automatica di tali diritti, quando invece il cliente avrebbe voluto esercitarli*

**Dec. 6570  
del 30.05.2023**

## **esercizio dei diritti di opzione e l'incasso derivatogli dalla vendita dei diritti. (Decisione 6570)**

Il Collegio ha, infine, chiarito che **quando la somma riconosciuta a titolo risarcitorio è la risultante di quanto investito dal ricorrente in varie operazioni di investimento poste in essere in tempi diversi, il calcolo della rivalutazione monetaria deve essere effettuato pro quota, con riferimento al danno risarcibile individuato per ciascuna operazione**, prendendo in considerazione le date delle singole operazioni. **(Decisione 7024)**

*Calcolo della rivalutazione monetaria nel caso in cui la somma riconosciuta a titolo risarcitorio è la risultante di quanto investito dal ricorrente in varie operazioni di investimento poste in essere in tempi diversi*

**Dec. 7024  
del 29.11.2023**

## **Il nesso di causalità e il concorso di colpa**

### **Decisioni 6442, 6581, 6592**

Ad esito di un altro caso pervenuto al suo esame, l'Arbitro ha accertato che l'intermediario aveva omesso di dare evidenza nella piattaforma di *trading online*, sulla quale operava l'investitore, che il mercato di riferimento, in una specifica seduta, non accettava ordini senza di limite di prezzo con la conseguenza che gli ordini impartiti dal cliente venivano rifiutati.

Tuttavia, risultando altresì appurato che nel corso di quella stessa seduta di mercato l'investitore aveva acquisito l'informazione contattando il servizio clienti dell'intermediario che gli aveva suggerito di provare ad immettere ordini con limite di prezzo, ma che egli non aveva dato immediato seguito a tale corretta indicazione, **il Collegio ha ritenuto interrotto, a partire da tale momento, il nesso causale tra la violazione degli obblighi informativi e le perdite subite dal ricorrente.**

*Interruzione del nesso causale tra inadempimento e danno nel caso in cui l'investitore, dopo aver immesso ordini sul mercato sulla base di informazioni non corrette e questi siano stati rifiutati, sia entrato in possesso della informazione e non abbia tempestivamente provveduto a modificare la sua operatività*

**Dec. 6581  
del 31.05.2023**

Conseguentemente ha liquidato il danno **nella differenza tra il maggior costo di acquisto che il cliente avrebbe sostenuto se avesse inserito gli ordini non appena venuto a conoscenza delle corrette modalità di inserimento e quello minore che avrebbe invece sostenuto se fosse stato al corrente di tali informazioni già al momento dell'inserimento del primo ordine rifiutato dal sistema. (Decisione 6581)**

Nell'ambito di una controversia in cui il ricorrente aveva manifestato tempestivamente la volontà di aderire ad un aumento di capitale mediante esercizio dei diritti di opzione, ma lo aveva fatto con modalità difformi da quelle previste (e-mail firmata digitalmente anziché modulo di adesione con firma olografa), l'ACF ha riconosciuto **un concorso di colpa tra le parti in quanto se, da un lato, il ricorrente non aveva osservato le modalità di comunicazione dell'esercizio dei diritti di opzione chiaramente indicate nel modulo di adesione, l'intermediario - dal canto suo - non aveva adeguatamente curato l'interesse del cliente avvertendolo per tempo della necessità di manifestare in altro modo la propria volontà e aveva ritenuto inadeguata la firma digitale, in evidente controtendenza rispetto al sempre più diffuso utilizzo di tale strumento. (Decisione 6592)**

Con riferimento ad una diversa vicenda in cui **il ricorrente era stato indotto ad effettuare la vendita di alcuni titoli in suo possesso a causa di errate infor-**

**mazioni rese disponibili dall'intermediario sulla propria applicazione di online banking** che suggerivano che la vendita sarebbe avvenuta con un amplissimo margine di profitto, mentre essa aveva determinato una perdita, **l'Arbitro ha escluso il concorso di colpa del ricorrente per non avere, in considerazione dell'eccezionalità della stima del profitto conseguibile, verificato preventivamente le effettive condizioni di mercato** e ciò sia perché lo scopo precipuo della messa a disposizione di una piattaforma di *trading* è proprio quello di consentire alla clientela di operare con immediatezza per cogliere tempestivamente le opportunità del mercato, sia in quanto, nella fattispecie, l'operazione si era collocata in un contesto di mercato caratterizzato da un'accentuata volatilità che non rendeva del tutto implausibile l'eventualità di una simile plusvalenza.

Rispetto al *quantum* riconoscibile a titolo risarcitorio, il Collegio ha tuttavia escluso che esso potesse corrispondere ad una somma pari alla plusvalenza erroneamente indicata sulla piattaforma di *trading*, che non avrebbe potuto essere in ogni caso effettivamente conseguita, e ha ritenuto congruo parametrarlo alla perdita effettivamente subita dal ricorrente. **(Decisione 6442)**

*Impossibilità di configurare in capo all'investitore che ricorre al trading online un dovere di verificare preventivamente le effettive condizioni di mercato e conseguente insussistenza di un suo concorso di colpa in caso di vendita di strumenti finanziari effettuata sulla base di errate informazioni sul loro prezzo presenti sull'applicazione di online banking*

**Dec. 6442  
del 27.03.2023**

# **3. PERCHE' RIVOLGERSI ALL'ACF**



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

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

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

Il Collegio è l'organo che decide sui ricorsi: è formato da cinque membri, di cui tre (compreso il Presidente) nominati direttamente dalla Consob, gli altri due su designazione, rispettivamente, delle associazioni di categoria degli Intermediari e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). Sono nominati, inoltre, membri supplenti, non solo per assicurare il regolare e continuo funzionamento del Collegio in presenza di situazioni di assenza/impedimento dei membri effettivi, ma anche per far fronte a eventuali picchi di operatività. L'incarico ha durata quinquennale per il Presidente e triennale per gli altri membri e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati, rispettivamente, membri effettivi e Presidente per un solo ulteriore mandato. Decorsi due anni dal termine del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il componente può essere nuovamente nominato.

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

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

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

## ...ISTITUITO PER RISOLVERE LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il campo d'azione dell'ACF è quello dei servizi d'investimento prestati dagli intermediari finanziari nei confronti degli investitori retail. Per essere più precisi, l'ACF risolve le controversie quando l'investitore ritenga che l'intermediario abbia violato gli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione nella prestazione dei servizi di investimento previsti dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico della Finanza - TUF) e che il comportamento scorretto dell'intermediario gli abbia, ovviamente, procurato un danno. L'ACF conosce esclusivamente le controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere dall'intermediario entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

## ...TRA GLI INVESTITORI RETAIL

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

## ...E GLI INTERMEDIARI

Gli intermediari, obbligati ad aderire all'ACF, sono i soggetti autorizzati dalla Consob e dalla Banca d'Italia alla prestazione dei servizi di investimento nei confronti della loro clientela. Si tratta delle banche, delle società di intermediazione mobiliare e dei soggetti che gestiscono i fondi comuni di investimento. Il Regolamento ACF contiene una definizione "ampia" e tendenzialmente omnicomprensiva degli intermediari che hanno l'obbligo di aderire all'ACF: l'articolo 2, comma 1, lett. h), del Regolamento, oltre ai soggetti abilitati ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. r), del TUF, ricomprende tra quelli tenuti ad aderire all'ACF anche vari altri soggetti, tra cui Poste Italiane-Divisione Bancoposta, i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-bis e 18-ter del TUF, i fornitori di servizi di crowdfunding autorizzati ai sensi dell'articolo 4-sexies.1 del TUF e i soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis) del TUF, limitatamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi

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

Nel caso in cui, invece, la controversia riguardi un servizio di investimento offerto in regime di libera prestazione di servizi e senza avvalersi di una succursale in Italia, l'impresa rimane sottoposta alla vigilanza dell'Autorità del Paese di origine

e non della Consob e, di conseguenza, l'ACF non può esaminare questo genere di ricorsi.

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

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

I servizi di investimento sono vari e si distinguono in:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'intermediario è chiamato a valutare **l'adeguatezza dell'investimento**, se presta i servizi a maggior valore aggiunto che sono il servizio di consulenza e l'atti-

vità di gestione individuale di patrimoni. Si tratta di una **valutazione particolarmente approfondita** in quanto l'intermediario deve verificare se l'investimento offerto è coerente con l'orizzonte temporale indicato dall'investitore, con la sua propensione al rischio (che può essere più o meno elevata e mutare nel tempo) e, in generale, con i suoi obiettivi finanziari.

Quando l'intermediario presta i cd. servizi esecutivi, deve valutare **l'appropriatezza dell'investimento**. Si tratta di una **valutazione meno complessa**, fondata solo sulle **conoscenze** e **sull'esperienza del cliente** in quanto, in questi casi, non è l'intermediario a proporre uno strumento finanziario ma è lo stesso cliente ad indicare le operazioni da svolgere. L'intermediario deve, comunque, registrare le operazioni d'investimento che pone in essere per conto della clientela e tenere evidenze dell'attività valutativa condotta.

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

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

- **RAPPORTI DI NATURA ESCLUSIVAMENTE BANCARIA**  
Per le controversie riguardanti conti correnti, carte di credito, bancomat, prestiti, mutui immobiliari, cessioni del quinto è necessario rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia.
- **NON CORRETTA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA FISCALE E TRIBUTARIA**  
Si tratta di controversie che non riguardano la prestazione di un servizio di investimento da parte dell'intermediario. L'ACF può decidere sul ricorso solo quando la controversia riguarda il mancato adempimento, in particolare sotto il profilo informativo, da parte dell'intermediario, di obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente in materia di investimenti finanziari.
- **BUONI POSTALI FRUTTIFERI**  
Non essendo negoziabili non rientrano tra gli strumenti finanziari e, dunque, le relative controversie non sono di competenza dell'ACF.
- **VENDITA DI DIAMANTI**  
Poiché oggetto dell'operazione è un bene materiale e non uno strumento finanziario, le controversie non rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF.
- **STRUMENTI FINANZIARI PERVENUTI NELLA TITOLARITÀ DEL RICORRENTE PER EFFETTO DI UN TRASFERIMENTO TRA PRIVATI**  
Poiché in tali casi, di norma, non si configura la prestazione da parte dell'intermediario di un servizio di investimento, L'ACF può decidere il ricorso se risultano elementi presuntivi che ne fanno ravvisare la prestazione quali le peculiari condizioni soggettive delle persone coinvolte nel trasferimento (ad esempio, residenti in regioni diverse e distanti tra

loro o prive di adeguate competenza ed esperienza in ambito finanziario), il prezzo del trasferimento uguale a quello annualmente determinato dall'assemblea degli azionisti, la sottoscrizione del contratto quadro e la sottoposizione a profilatura il giorno precedente l'operazione di investimento.

- **INADEMPIMENTI INFORMATIVI IN QUALITÀ DI EMITTENTE**

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

- **RAPPORTI DI NATURA ASSICURATIVA**

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

## ...PER OTTENERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI

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

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

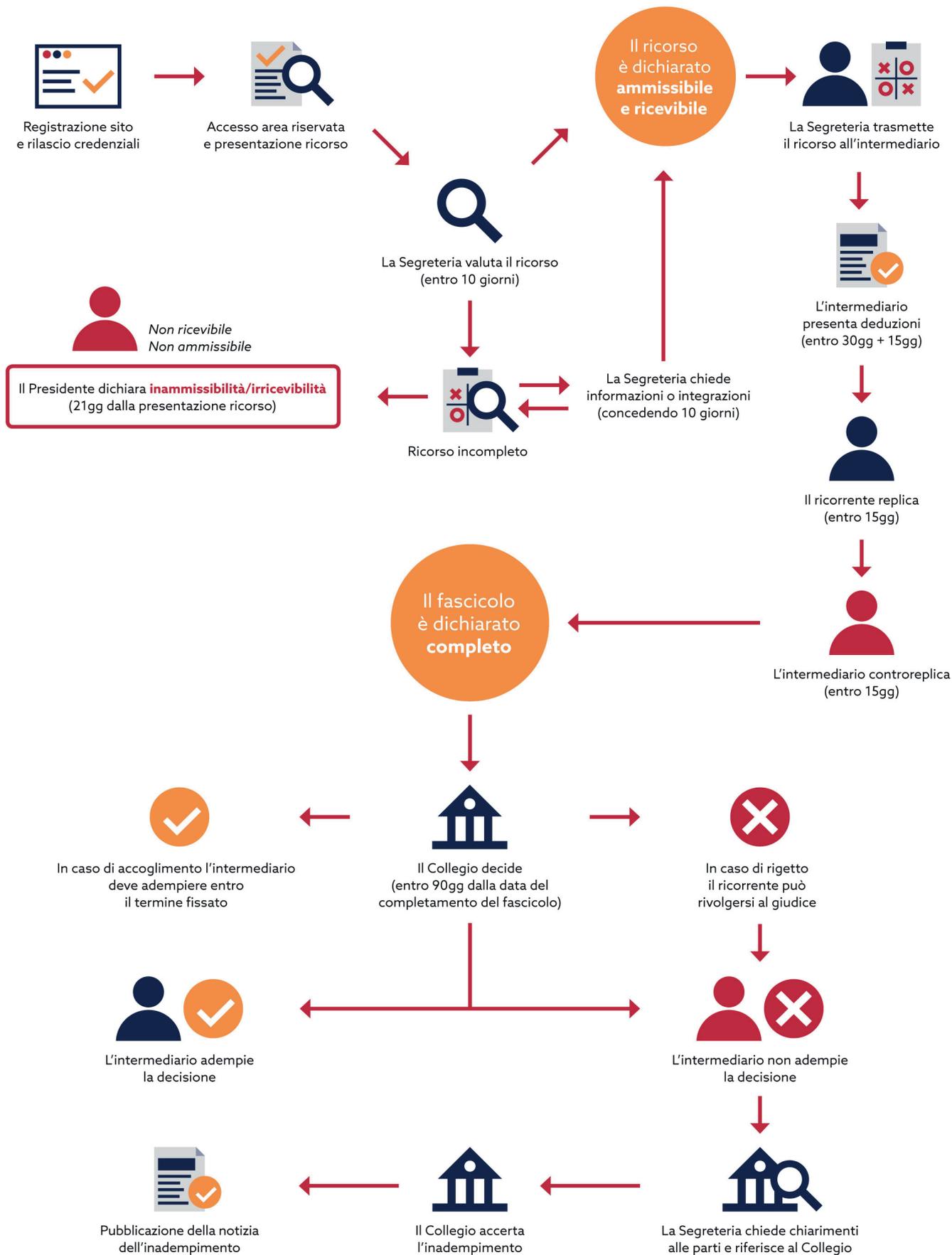
Nel caso in cui la richiesta riguardi una somma di denaro, essa non può superare i 500.000 euro, che rappresenta la soglia massima di competenza dell'ACF. Ove il danno sia potenzialmente superiore a 500.000 euro, è possibile rivolgersi all'ACF se si limita la domanda risarcitoria entro tale soglia.

**4.**

## **L'ITER DEL RICORSO**



# IL RICORSO



## PRIMA DI PRESENTARE IL RICORSO

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

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

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

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

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

## LA PRESENTAZIONE DEL RICORSO

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

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

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

Affinché il ricorso sia ricevibile è necessario produrre:

- copia di un valido documento di identità di tutti i soggetti coinvolti (ricorrente nonché eventuali altri ricorrenti, rappresentanti legali, procuratore);
- in caso di assistenza di un procuratore, procura conferita da tutti i ricorrenti;
- reclamo preventivamente presentato all'intermediario, munito di attestazione di avvenuta consegna/ricezione, con l'eventuale riscontro dell'intermediario;

- modulo contenente l'informativa per la protezione dei dati personali, debitamente firmato da tutti i soggetti coinvolti. Il modulo è scaricabile dal sito ACF (nella sezione "Il ricorso") e va allegato al ricorso al fine di poterne completare la regolare trasmissione.

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

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

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

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

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

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

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

Per ulteriori informazioni, sono disponibili sul sito le "Istruzioni operative per i ricorsi dinanzi all'ACF" da seguire nel corso del procedimento.

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

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

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

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

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

## LE DEDUZIONI DIFENSIVE DELL'INTERMEDIARIO

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

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

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

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

Nei 15 giorni successivi alla scadenza del termine concesso all'intermediario per presentare le proprie difese, il ricorrente ha diritto di replica. A questo punto, l'intermediario ha a sua disposizione ulteriori 15 giorni per controreplicare alle deduzioni integrative del ricorrente, allo scadere dei quali si conclude il contraddittorio.

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

## LA DECISIONE DEL COLLEGIO

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

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

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

## L'ACCORDO EVENTUALE TRA RICORRENTE E INTERMEDIARIO

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

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

## L'ADEMPIMENTO DELLA DECISIONE

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

In caso si ravvisino eventuali errori materiali (es. calcolo errato della rivalutazione o degli interessi) il ricorrente e l'intermediario possono chiedere la correzione entro 30 giorni dalla ricezione della decisione.

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

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

## L'INADEMPIMENTO DELL'INTERMEDIARIO E LA PUBBLICAZIONE

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

## L'ADEMPIMENTO TARDIVO

In caso di adempimento tardivo, ovvero del raggiungimento di un accordo tra le parti in data successiva a quella di pubblicazione della notizia del mancato adempimento della decisione, l'intermediario ne fornisce tempestiva notizia all'ACF attraverso l'apposita funzione disponibile nel sistema. La comunicazione è corredata della documentazione attestante il raggiungimento di un accordo tra le parti con soddisfacimento delle pretese del ricorrente, ovvero dà evidenza dell'adempimento integrale della decisione prima rimasta ineseguita. L'accerta-

mento dell'adempimento tardivo comporta la rimozione della notizia del mancato adempimento dal sito web dell'ACF: l'intermediario può, di conseguenza, rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.

## L'EVENTUALE SUCCESSIVA FASE GIURISDIZIONALE

Dopo la conclusione del procedimento dinanzi all'ACF il ricorrente e l'intermediario possono, comunque, rivolgersi al giudice: in tal caso, l'ACF pubblica le eventuali informazioni ricevute circa l'avvio del procedimento giurisdizionale e, a seguito di richiesta dell'intermediario, il relativo esito. Nel caso in cui il procedimento giurisdizionale decida la controversia in senso diverso e favorevole all'intermediario, l'ACF dispone la cancellazione della notizia del mancato adempimento e pubblica l'estratto della decisione, indicando che l'esito del procedimento è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'ACF. Anche l'intermediario, dopo aver ricevuto la comunicazione del provvedimento di cancellazione adottato dal collegio, può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito *web*.



# APPENDICE STATISTICA



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

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	629	93,5%
Banche comunitarie con succursale in Italia	9	1,3%
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	17	2,5%
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	13	1,9%
Società di gestione UE	4	0,6%
Imprese di investimento comunitarie	1	0,2%

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

Tipologia ricorrente	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
<b>Persone fisiche</b>	<b>944</b>	<b>98%</b>
Uomini	609	63,2%
Donne	335	34,8%
<b>Persone giuridiche</b>	<b>19</b>	<b>2%</b>

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

Sesso ricorrente	0-19 anni	20-25 anni	26-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	Over 74
Uomini	1 0,1%	4 0,4%	23 2,4%	42 4,4%	123 13,1%	160 17,0%	139 14,7%	117 12,4%
Donne	0 0,0%	1 0,1%	12 1,3%	25 2,7%	52 5,5%	86 9,1%	85 9,0%	74 7,8%

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

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Lombardia	149	15,5%
Puglia	110	11,4%
Emilia-Romagna	90	9,4%
Lazio	87	9,0%
Toscana	83	8,6%
Piemonte	74	7,7%
Sicilia	71	7,4%
Campania	65	6,7%
Veneto	57	5,9%
Friuli-Venezia Giulia	41	4,3%
Liguria	25	2,6%
Marche	20	2,1%
Abruzzo	18	1,9%
Sardegna	15	1,6%
Calabria	12	1,2%
Basilicata	8	0,8%
Trentino-Alto Adige	7	0,7%
Umbria	7	0,7%
Molise	2	0,2%
Valle D'Aosta	1	0,1%
Residenti all'estero	21	2,2%
<b>Totale</b>	<b>963</b>	<b>100%</b>

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

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Roma	76	87,4%
Milano	65	43,6%
Bari	49	44,5%
Torino	38	51,4%
Napoli	37	56,9%
Pisa	34	41,0%
Bologna	32	35,6%
Udine	28	68,3%
Agrigento	21	29,6%
Barletta Andria Trani	20	18,2%
Salerno	20	30,8%
Firenze	18	21,7%
Genova	17	68,0%
Brescia	16	10,7%
Parma	15	16,7%
Verona	15	26,3%
Lecce	14	12,7%
Ragusa	14	19,7%
Bergamo	12	8,1%
Lucca	11	13,3%
Palermo	11	15,5%
Brindisi	10	9,1%
Catania	10	14,1%
Mantova	10	6,7%
Padova	10	17,5%
Taranto	10	9,1%
Treviso	10	17,5%
Varese	10	6,7%
Asti	9	12,2%

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

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Como	9	6,0%
Monza e Brianza	9	6,0%
Venezia	9	15,8%
Ferrara	8	8,9%
Pavia	8	5,4%
Pesaro Urbino	8	40,0%
Ravenna	8	8,9%
Sassari	8	53,3%
Vicenza	8	14,0%
Cosenza	7	58,3%
Foggia	7	6,4%
Forlì-Cesena	7	7,8%
Modena	7	7,8%
Novara	7	9,5%
Pordenone	7	17,1%
Ancona	6	30,0%
Biella	6	8,1%
Messina	6	8,5%
Perugia	6	85,7%
Pescara	6	33,3%
Rimini	6	6,7%
Chieti	5	27,8%
Lodi	5	3,4%
Macerata	5	25,0%
Reggio Emilia	5	5,6%
Savona	5	20,0%
Siena	5	6,0%
Trapani	5	7,0%
Vercelli	5	6,8%

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

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Alessandria	4	5,4%
Bolzano	4	57,1%
Caserta	4	6,2%
Frosinone	4	4,6%
Grosseto	4	4,8%
Matera	4	50,0%
Potenza	4	50,0%
Teramo	4	22,2%
Belluno	3	5,3%
Catanzaro	3	25,0%
Cremona	3	2,0%
Cuneo	3	4,1%
Gorizia	3	7,3%
Imperia	3	12,0%
L'Aquila	3	16,7%
Pistoia	3	3,6%
Prato	3	3,6%
Rieti	3	3,4%
Siracusa	3	4,2%
Trento	3	42,9%
Trieste	3	7,3%
Arezzo	2	2,4%
Avellino	2	3,1%
Benevento	2	3,1%
Campobasso	2	100,0%
Carbonia-Iglesias	2	13,3%
Latina	2	2,3%
Lecco	2	1,3%
Livorno	2	2,4%

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

<b>Provincia</b>	<b>Numero ricorsi</b>	<b>Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza</b>
Olbia-Tempio	2	13,3%
Piacenza	2	2,2%
Rovigo	2	3,5%
Verbano-Cusio-Ossola	2	2,7%
Viterbo	2	2,3%
Aosta	1	100,0%
Cagliari	1	6,7%
Caltanissetta	1	1,4%
Crotone	1	8,3%
Fermo	1	5,0%
Massa Carrara	1	1,2%
Medio-Campidano	1	6,7%
Ogliastra	1	6,7%
Reggio Calabria	1	8,3%
Terni	1	14,3%

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

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ ricevibili
<b>Consulenza in materia di investimenti:</b>		<b>54,8%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	354	52,6%
Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	11	1,6%
Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	4	0,6%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:</b>		<b>16,8%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	101	15,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	9	1,3%
Contratti [23TUF]	2	0,3%
Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	1	0,1%
<b>Collocamento:</b>		<b>7,3%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	47	7,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	1	0,1%
Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	1	0,1%
<b>Servizi accessori - Custodia e amministrazione di strumenti finanziari</b>		<b>6,7%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	41	6,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	4	0,6%
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:</b>		<b>5,7%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	34	5,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	3	0,5%

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

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Valutazione di appropriatezza [41-42RI] o adeguatezza [39-40RI]	1	0,1%
<b>Gestione di portafogli:</b>		<b>2,2%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento delle attività di gestione [35- decies TUF]	14	2,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,1%
<b>Gestione collettiva del risparmio</b>		<b>1,8%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	12	1,8%
<b>Ricezione e trasmissione di ordini</b>		<b>1,3%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dell'attività di gestione [35-deciesTUF]	9	1,3%
<b>Altri Servizi accessori</b>		<b>1,2%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	7	1,1%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,1%
<b>Negoziazione per conto proprio</b>		<b>1%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	7	1%
<b>Servizi accessori - Concessione di finanziamenti per effettuare operazioni</b>		<b>0,6%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	4	0,6%
<b>Offerta fuori sede</b>		<b>0,5%</b>
Consulenti finanziari autorizzati all'offerta fuori sede[31TUF]	3	0,5%
<b>Servizi accessori - intermediazione in cambi collegata alla prestazione di servizi di investimento</b>		<b>0,1%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	1	0,1%

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

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
INTESA SANPAOLO SPA	81	12,03%
UNICREDIT SPA	69	10,24%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	51	7,58%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	45	6,69%
BANCA POPOLARE DI BARI SPA (ora anche BDM BANCA SPA)	45	6,69%
BANCO BPM SPA	36	5,34%
BANCA DI CIVIDALE SPA	28	4,16%
BPER BANCA SPA	27	4,01%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	26	3,86%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	21	3,12%
BANCA GENERALI SPA	15	2,22%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	15	2,22%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	15	2,22%
MEDIOBANCA PREMIER SPA	15	2,22%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	12	1,78%
BANCA MEDIOLANUM SPA	10	1,49%
DEUTSCHE BANK SPA	10	1,49%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	9	1,34%
POSTE ITALIANE SPA	9	1,34%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	8	1,19%
CREDITO EMILIANO SPA	8	1,19%
DIRECTA SIM SPA	8	1,19%
ACOMEA SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	7	1,04%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	7	1,04%
ING BANK N.V.	7	1,04%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	5	0,74%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	4	0,59%

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

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	4	0,59%
BANCA IFIGEST SPA	3	0,44%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	3	0,44%
FININT PRIVATE BANK SPA	3	0,44%
FRAMONT & PARTNERS MANAGEMENT LTD - SUCCURSALE ITALIANA	3	0,44%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	3	0,44%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MILANO S.C.	2	0,30%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO PORDENONESE E MONSILE - SOCIETA' COOPERATIVA	2	0,30%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	0,30%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	2	0,30%
BANCA SELLA - SPA	2	0,30%
CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	2	0,30%
LA CASSA DI RAVENNA SPA	2	0,30%
SAGITTA SGR SPA	2	0,30%
ARCA FONDI S.P.A. SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO	1	0,15%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	1	0,15%
BANCA ADRIA COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP.	1	0,15%
BANCA CASSA DI RISPARMIO DI SAVIGLIANO SPA	1	0,15%
BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SOC.COOPERATIVA	1	0,15%
BANCA DEL PIEMONTE SPA	1	0,15%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO AGROBRESCIANO SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE	1	0,15%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASALGRASSO E SANT'ALBANO STURA	1	0,15%

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

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SANTERAMO IN COLLE	1	0,15%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO VICENTINO - POJANA MAGGIORE (VICENZA) - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
BANCA DI IMOLA SPA	1	0,15%
BANCA MACERATA SPA	1	0,15%
BANCA PASSADORE & C. SPA	1	0,15%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,15%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	1	0,15%
BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
BANCOPOSTA FONDI SPA SGR	1	0,15%
BCC DI VERONA E VICENZA CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
BG SAXO SIM SPA	1	0,15%
BINCKBANK N.V.	1	0,15%
CASSA DI TRENTO, LAVIS, MEZZOCORONA, VALLE DI CEMBRA E ALTA VALLAGARINA - BCC - SOC. COOP.	1	0,15%
CASSA RAIFFEISEN DI MARLENGO	1	0,15%
CASSA RURALE - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TREVIGLIO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTU' BANCA DI CREDITO COOPERATIVO	1	0,15%
CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CASTELLANA GROTTI CREDITO COOPERATIVO S. C.	1	0,15%
CONSULTINVEST ASSET MANAGEMENT SPA SGR	1	0,15%
CONSULTINVEST INVESTIMENTI SIM SPA	1	0,15%
CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
EPSILON ASSOCIATI SGR SPA	1	0,15%

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

<b>Intermediario</b>	<b>Numero totale ricorsi</b>	<b>Percentuale</b>
ERSEL BANCA PRIVATA SPA	1	0,15%
EUROMOBILIARE ASSET MANAGEMENT SGR SPA	1	0,15%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING ASSET MANAGEMENT S.G.R. S.p.A.	1	0,15%
GIOTTO CELLINO SIM S.P.A.	1	0,15%
IG EUROPE GMBH	1	0,15%
ILLIMITY BANK SPA	1	0,15%
INVESCO MANAGEMENT SA - SUCCURSALE ITALIANA	1	0,15%
IW PRIVATE INVESTMENTS SIM SPA	1	0,15%
MEDIOLANUM GESTIONE FONDI SGR SPA	1	0,15%
SICILBANCA CREDITO COOPERATIVO ITALIANO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,15%
UBS EUROPE SE - SUCCURSALE ITALIA	1	0,15%
UNICASIM SOCIETA' DI INTERMEDIAZIONE MOBILIARE SPA	1	0,15%
ZURICH ITALY BANK SPA	1	0,15%

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

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCA POPOLARE DI BARI SPA (ora anche BDM BANCA SPA)	106	88	18	83,0%
INTESA SANPAOLO SPA	62	33	29	53,2%
FINCOBANK BANCA FINECO SPA	60	18	42	30,0%
UNICREDIT SPA	57	28	29	49,1%
BANCO BPM SPA	52	22	30	42,3%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	50	35	15	70,0%
BPER BANCA SPA	38	34	4	89,5%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	31	27	4	87,1%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	30	24	6	80,0%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	28	11	17	39,3%
POSTE ITALIANE SPA	25	6	19	24,0%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	23	20	3	87,0%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	23	15	8	65,2%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	20	7	13	35,0%
CREDITO EMILIANO SPA	20	8	12	40,0%
MEDIOBANCA PREMIER SPA	20	4	16	20,0%
BINCKBANK N.V.	16	4	12	25,0%
BANCA DI CIVIDALE SPA	15	13	2	86,7%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	14	11	3	78,6%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	11	10	1	90,9%
BANCA GENERALI SPA	10	4	6	40,0%

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

<b>Intermediario</b>	<b>Totale decisioni</b>	<b>Ricorsi accolti</b>	<b>Ricorsi rigettati</b>	<b>% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni</b>
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOC. COOP. P.A.	10	5	5	50,0%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOC. COOP. P.A.	9	9	-	100,0%
DEUTSCHE BANK SPA	9	4	5	44,4%
BANCA MEDIOLANUM SPA	8	4	4	50,0%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOC. COOP. P.A.	8	5	3	62,5%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA SOCIETA' COOPERATIVA	7	4	3	57,1%
DIRECTA SIM SPA	7	1	6	14,3%
ING BANK N.V.	7	3	4	42,9%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	6	3	3	50,0%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	5	1	4	20,0%
BANCA CAMBIANO 1884 SPA	5	-	5	0,0%
IW PRIVATE INVESTMENTS SIM SPA	5	2	3	40,0%
ACOMEA SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	4	-	4	0,0%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	4	2	2	50,0%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	4	2	2	50,0%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	3	2	1	66,7%
BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOC. COOP. P.A.	3	3	-	100,0%
BANCA SELLA - SPA	3	2	1	66,7%
CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	3	1	2	33,3%
IG EUROPE GMBH	3	1	2	33,3%
BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO - SOC. COOP.	2	2	-	100,0%

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

<b>Intermediario</b>	<b>Totale decisioni</b>	<b>Ricorsi accolti</b>	<b>Ricorsi rigettati</b>	<b>% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni</b>
BG SAXO SIM SPA	2	-	2	0,0%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	2	1	1	50,0%
EPSILON ASSOCIATI SGR SPA	2	-	2	0,0%
INVESTIRE SGR S.P.A.	2	-	2	0,0%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	2	1	1	50,0%
ACTIVTRADES EUROPE S.A.	1	-	1	0,0%
ALFA SCF SPA	1	1	-	100,0%
ANIMA SGR SPA	1	-	1	0,0%
BACKTOWORK24 SRL	1	-	1	0,0%
BANCA ADRIA COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP.	1	-	1	0,0%
BANCA ALETTI SPA	1	-	1	0,0%
BANCA ALPI MARITTIME CREDITO COOPERATIVO CARRU' SCPA	1	-	1	0,0%
BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SOC. COOP.	1	-	1	0,0%
BANCA DEL PIEMONTE SPA	1	-	1	0,0%
BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP.	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE - MILANO	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA SOC. COOP.	1	1	-	100,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASALGRASSO E SANT'ALBANO STURA	1	1	-	100,0%
BANCA DI CREDITO POPOLARE SOC. COOP. P.A.	1	1	-	100,0%
BANCA DI PIACENZA SOC. COOP. PER AZIONI	1	1	-	100,0%

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

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCA DON RIZZO - CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE - S.C.	1	-	1	0,0%
BANCA FINNAT EURAMERICA SPA	1	-	1	0,0%
BANCA IFIGEST SPA	1	1	-	100,0%
BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	1	1	-	100,0%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOC. COOP. P.A.	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	1	-	100,0%
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	1	-	1	0,0%
BANCA PROFILO SPA	1	-	1	0,0%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	1	-	1	0,0%
BANCOPOSTA FONDI SPA SGR	1	-	1	0,0%
CA INDOSUEZ WEALTH (EUROPE), ITALY BRANCH	1	1	-	100,0%
CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTU' BANCA DI CREDITO COOPERATIVO	1	1	-	100,0%
CASTELLO SGR SPA	1	-	1	0,0%
CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	-	1	0,0%
CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	1	1	-	100,0%
CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE, FORLIVESE E IMOLESE S.C.	1	-	1	0,0%
CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA	1	1	-	100,0%
CREDITO VALTELLINESE SPA	1	1	-	100,0%
EDMOND DE ROTHSCHILD (FRANCE)	1	-	1	0,0%
GIOTTO CELLINO SIM S.P.A.	1	1	-	100,0%

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

<b>Intermediario</b>	<b>Totale decisioni</b>	<b>Ricorsi accolti</b>	<b>Ricorsi rigettati</b>	<b>% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni</b>
ILLIMITY BANK SPA	1	1	-	100,0%
INVESCO MANAGEMENT SA - SUCCURSALE ITALIANA	1	-	1	0,0%
J.P. MORGAN SE	1	1	-	100,0%
LA CASSA RURALE - CREDITO COOPERATIVO ADAMELLO GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA - SOCIETA' COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
NATIXIS SA	1	-	1	0,0%
RIVIERABANCA CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA - SOCIETA' COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
SAN FELICE 1893 BANCA POPOLARE - SOC. COOP. P.A.	1	1	-	100,0%
UBS EUROPE SE - SUCCURSALE ITALIA	1	-	1	0,0%

**RICORSI PER VALORE DELLA RICHIESTA**  
(Unità e valori percentuali sui 729 ricorsi procedibili)

Valore della richiesta in euro	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
da 0 a 5.000 euro	127	17,4%
da 5.001 a 10.000	87	11,9%
da 10.001 a 30.000	204	28%
da 30.001 a 50.000	99	13,6%
da 50.001 a 100.000	103	14,1%
Richieste maggiori di 100.000	96	13,2%
Senza indicazione di importo	13	1,8%

**CONTROVALORE IMPORTI RICHIESTI E RICONOSCIUTI DAL COLLEGIO**  
(Valori in euro sui 879 ricorsi decisi)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
<b>Richieste dei ricorrenti</b> (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	<b>49.431.273</b>	56.235	16	500.000
Solo per ricorsi accolti	25.089.307	50.279	100	500.000
<b>Decisioni assunte dal Collegio</b> (solo ricorsi accolti)	<b>13.313.401</b>	26.680	2,67	383.703

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

Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
<b>Dichiarazioni di Inammissibilità:</b>	<b>179</b>	<b>18,6%</b>
la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	151	15,7%
La controversia attiene a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del ricorso	23	2,4%
il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	3	0,3%
L'Intermediario non è legittimato passivo nella controversia	2	0,2%
<b>Dichiarazioni di Irricevibilità:</b>	<b>55</b>	<b>5,7%</b>
Il ricorso non è stato proposto secondo le modalità indicate dall'art. 11, comma 1, del regolamento ACF	40	4,2%
non è stato presentato reclamo all'intermediario	5	0,5%
sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	5	0,5%
L'Arbitro si è già pronunciato con decisione di merito	2	0,2%
è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	1	0,1%
Il ricorso non è presentato da un investitore	1	0,1%
Sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	1	0,1%



# **APPENDICE NORMATIVA**



# NORMATIVA PRIMARIA

## DECRETO LEGISLATIVO 4 marzo 2010, n. 28

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

### Capo I

#### DISPOSIZIONI GENERALI IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

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

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

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

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

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

Sulla proposta del Ministro della giustizia;

Emana il seguente decreto legislativo:

#### Art. 1 Definizioni

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

## Art. 2 Controversie oggetto di mediazione

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

## Capo II DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

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

[...omissis...]

### Art. 4 Accesso alla mediazione

[...omissis...]

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

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

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

- d) nei procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, del codice di procedura civile;
- e) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;
- f) nei procedimenti in camera di consiglio;
- g) nell'azione civile esercitata nel processo penale; (4)

**5.** Fermo quanto previsto dal comma 1-bis e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, se il contratto, lo statuto ovvero l'atto costitutivo dell'ente prevedono una clausola di mediazione o conciliazione e il tentativo non risulta esperito, il giudice o l'arbitro, su eccezione di parte, proposta nella prima difesa, assegna alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione e fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo il giudice o l'arbitro fissa la successiva udienza quando la mediazione o il tentativo di conciliazione sono iniziati, ma non conclusi. La domanda è presentata davanti all'organismo indicato dalla clausola, se iscritto nel registro, ovvero, in mancanza, davanti ad un altro organismo iscritto, fermo il rispetto del criterio di cui all'articolo 4, comma 1. In ogni caso, le parti possono concordare, successivamente al contratto o allo statuto o all'atto costitutivo, l'individuazione di un diverso organismo iscritto. (4)

**6.** Dal momento della comunicazione alle altre parti, la domanda di mediazione produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda di mediazione impedisce altresì la decadenza per una sola volta, ma se il tentativo fallisce la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza, decorrente dal deposito del verbale di cui all'articolo 11 presso la segreteria dell'organismo.

### **AGGIORNAMENTO (3)**

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

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

### **AGGIORNAMENTO (4)**

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

## AGGIORNAMENTO (6)

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

### Art. 6 Durata

[...omissis...]

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

[...omissis...]

### Art. 8 Procedimento

[...omissis...]

### Art. 9 Dovere di riservatezza

[...omissis...]

### Art. 10 Inutilizzabilità e segreto professionale

[...omissis...]

### Art. 11 Conciliazione

[...omissis...]

### Art. 12 Efficacia esecutiva ed esecuzione

[...omissis...]

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

[...omissis...]

Art. 14  
Obblighi del mediatore

[...omissis...]

Art. 15  
Mediazione nell'azione di classe

[...omissis...]

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

[...omissis...]

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

[...omissis...]

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

[...omissis...]

Dato a Roma, addì 4 marzo 2010

NAPOLITANO

Berlusconi, Presidente del Consiglio dei Ministri

Alfano, Ministro della giustizia

Visto, il Guardasigilli: Alfano

[...omissis...]

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

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

### **IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA**

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

EMANA il seguente decreto legislativo:

#### **Art. 1**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) se è gestito da un'autorità o da un altro ente pubblico, nel luogo in cui tale autorità o altro ente pubblico ha la propria sede.

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

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

- 9. Le disposizioni di cui al presente titolo non precludono il funzionamento di eventuali organismi ADR istituiti nell'ambito delle norme e provvedimenti, di cui ai commi 7 e 8, ed in cui i funzionari pubblici sono incaricati delle controversie e considerati rappresentanti sia degli interessi dei consumatori e sia degli interessi dei professionisti.
- 10. Il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.».
- 3. Dopo l'articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, sono inseriti i seguenti:

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

- a) mantenere un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica;
  - b) mettere a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a), su un supporto durevole, così come definito dall'articolo 45, comma 1, lettera l);
  - c) consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica;
  - d) consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;
  - e) accettare sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013, anche attraverso il ricorso a reti di organismi ADR;
  - f) adottare i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.
- 2. Gli organismi ADR possono, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:
    - a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
    - b) la controversia è futile o temeraria;
    - c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;

- d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;
  - e) il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
  - f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.
- 3.** Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, un organismo ADR non è in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, tale organismo ADR fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro ventuno giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda. Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.
- 4.** È fatto obbligo agli organismi ADR di prevedere e garantire che le persone fisiche da essi incaricate della risoluzione delle controversie siano:
- a) in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione;
  - b) nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;
  - c) non soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
  - d) retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.
- 5.** È fatto altresì obbligo alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, di comunicare tempestivamente all'organismo ADR tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura ADR, idonee ad incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere. In tale ipotesi, se le parti non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura medesima, l'organismo ADR deve:
- a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ADR ad altra persona fisica; o in mancanza
  - b) garantire che la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza
  - c) consentire alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.
- 6.** Resta fermo il diritto delle parti di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR, salvo quanto previsto dall'articolo 141-quater, comma 5, lettera a).

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

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

- a) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono far parte di una commissione paritetica composta da un numero uguale di rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e di rappresentanti del professionista, e sono nominate a seguito di una procedura trasparente;
- b) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- c) è fatto obbligo al rappresentante delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR, né di avere contributi finanziari diretti da parte degli stessi; gli eventuali contributi erogati dal professionista o dall'organizzazione professionale o dall'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, quale parziale rimborso all'associazione dei consumatori per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, devono essere erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite;

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

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

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

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

- m) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;
- n) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura;
- o) la durata media della procedura ADR;
- p) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR;
- q) l'esecutività della decisione ADR, nei casi eventualmente previsti dalle norme vigenti.

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

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

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

- a) essere disponibili e facilmente accessibili online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
- b) consentire la partecipazione alle parti senza obbligo di assistenza legale; è fatto sempre salvo il diritto delle parti di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) essere gratuite o disponibili a costi minimi per i consumatori;
- d) l'organismo ADR che ha ricevuto una domanda dà alle parti comunicazione dell'avvio della procedura relativa alla controversia non appena riceve il fascicolo completo della domanda;

e) concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; in caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di novanta giorni; le parti devono essere informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura.

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

a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che la parte non abbia espressamente richiesto che gli stessi debbano restare riservati, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;

b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;

c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.

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

a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui è previsto l'obbligo del professionista di aderire alle procedure ADR, la facoltà di ritirarsi dalla procedura spetta esclusivamente al consumatore;

b) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:

1) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;

2) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;

3) la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;

c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;

d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

**Art. 141-quinquies (Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza).** - 1.

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

**2.** Se la procedura ADR fallisce, i relativi termini di prescrizione e decadenza iniziano a decorrere nuovamente dalla data della comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia con modalità che abbiano valore di conoscenza legale.

3. Sono fatte salve le disposizioni relative alla prescrizione e alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui l'Italia è parte.

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

2. Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore.
3. Nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.
4. È fatta salva l'applicazione delle disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri provvedimenti normativi.
5. Con riferimento all'accesso dei consumatori alle controversie transfrontaliere, salvo quanto previsto dalla normativa di settore, gli stessi possono rivolgersi al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) per essere assistiti nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera. Il medesimo Centro nazionale è designato anche come punto di contatto ODR ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori.
6. È fatto obbligo agli organismi ADR e al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) di rendere disponibile al pubblico sui propri siti web, fornendo un link al sito della Commissione europea, e laddove possibile su supporto durevole nei propri locali, l'elenco degli organismi ADR elaborato e pubblicato dalla Commissione ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.
7. L'elenco degli organismi ADR di cui al comma 6 è posto a disposizione delle associazioni di consumatori e delle associazioni di categoria di professionisti che possono renderlo disponibile al pubblico sui loro siti web o in qualsiasi altro modo esse ritengano appropriato.
8. Sul sito istituzionale di ciascuna autorità competente è assicurata la pubblicazione delle informazioni sulle modalità di accesso dei consumatori alle procedure ADR per risolvere le controversie contemplate dal presente titolo.
9. Le autorità competenti incoraggiano le associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e le organizzazioni professionali, a diffondere la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e a promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori. Detti organismi sono altresì incoraggiati a fornire ai consumatori le informazioni relative agli organismi ADR competenti quando ricevono i reclami dai consumatori.

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

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

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

- a) Ministero della giustizia unitamente al Ministero dello sviluppo economico, con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- b) Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), di cui all'articolo 1 della legge 7 giugno 1974, n. 216, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni, nonché dei soggetti che si avvalgono delle procedure medesime;
- c) Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza;
- d) Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, per il settore di competenza;
- e) Banca d'Italia, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- f) altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze;
- g) Ministero dello sviluppo economico, con riferimento alle negoziazioni paritetiche di cui

all'articolo 141-ter relative ai settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni, nonché con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, non rientranti nell'elenco di cui alla lettera a).

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

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

- a) il loro nome o denominazione, le informazioni di contatto e l'indirizzo del sito web;
  - b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
  - c) le proprie norme procedurali;
  - d) le loro tariffe, se del caso;
  - e) la durata media delle procedure di risoluzione delle controversie;
  - f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie;
  - g) una dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la procedura di risoluzione delle controversie;
  - h) i motivi per cui un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2;
  - i) una dichiarazione motivata dell'organismo di possedere o meno i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva, e di rispettare o meno i requisiti di qualità di cui al presente titolo.
2. Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) ad h) del comma 1 vengano modificate, gli organismi ADR informano senza indugio l'autorità competente in merito a tali modifiche.

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

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

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

f) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR relativa alla possibilità di svolgere la procedura ADR in forma orale o scritta;

g) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2.

4. Se un organismo ADR non soddisfa più i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente interessata lo contatta per segnalargli tale non conformità, invitandolo a ovviarvi immediatamente. Se allo scadere di un termine di tre mesi l'organismo ADR continua a non soddisfare i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente cancella l'organismo dall'elenco di cui al comma 2. Detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.

5. Ogni autorità competente notifica senza indugio l'elenco di cui ai commi 1 e 3, e ogni suo successivo aggiornamento, al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.

6. L'elenco e gli aggiornamenti di cui ai commi 2, 3 e 4 relativi agli organismi ADR stabiliti nel territorio della Repubblica italiana sono trasmessi alla Commissione europea dal Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico.

7. Ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR, elaborato dalla Commissione europea e notificato al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico, fornendo sul proprio sito internet un link al pertinente sito internet della Commissione europea. Inoltre, ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico tale elenco consolidato su un supporto durevole.

8. Entro il 9 luglio 2018 e successivamente ogni quattro anni, il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, con il contributo delle altre autorità competenti, pubblica e trasmette alla Commissione europea una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento di tutti gli organismi ADR stabiliti sul territorio della Repubblica Italiana. In particolare, tale relazione:

a) identifica le migliori prassi degli organismi ADR;

b) sottolinea le insufficienze, comprovate da statistiche, che ostacolano il funzionamento degli organismi ADR per le controversie sia nazionali che transfrontaliere, se del caso;

c) elabora raccomandazioni su come migliorare l'efficacia e l'efficienza del funzionamento degli organismi ADR, se del caso.».

4. All'articolo 139, comma 1, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, alla fine della lettera b) e della lettera b-bis), il punto è sostituito dal punto e virgola e, dopo la lettera b-bis), è aggiunta la seguente:

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

5. All'articolo 10, comma 1, all'articolo 16, comma 2, all'articolo 106, commi 1 e 2, all'articolo 107, comma 1, all'articolo 110, commi 1, 3, 4 e 5, all'articolo 136, commi 1 e 2, primo e se-

condo periodo, all'articolo 137, commi 1, 2, 4 e 6, e all'articolo 140, comma 7, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, le parole: «delle attività produttive» sono sostituite dalle seguenti: «dello sviluppo economico».

**6.** All'articolo 66 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, al comma 2 dopo le parole: «del presente capo», prima della virgola, sono inserite le seguenti: «nonché dell'articolo 141-sexies, commi 1, 2 e 3».

**7.** All'articolo 66 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il comma 5 è sostituito dal seguente:

«**5.** È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario. È altresì fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti al rapporto di consumo, nelle materie di cui alle sezioni da I a IV del presente capo, mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.».

**8.** All'articolo 66-quater, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il comma 3 è sostituito dal seguente:

«**3.** Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dalle disposizioni delle sezioni da I a IV del presente capo è possibile ricorrere alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.».

**9.** Al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 33, comma 2, dopo la lettera v) sono aggiunte le seguenti:

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

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

## Art. 1 bis

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

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

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

**5-ter.** La CONSOB determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 5-bis nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Alla copertura delle relative spese di funzionamento si provvede, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, ai sensi dell'articolo 9, comma 2.»
2. All'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, le parole: «il procedimento di conciliazione previsto» sono sostituite dalle seguenti: «i procedimenti previsti» e dopo le parole: «n. 179,» sono inserite le seguenti: «e dai rispettivi regolamenti di attuazione».

## Art. 2

### Disposizioni finali

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

---

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

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

### Art. 3

#### Clausola di invarianza finanziaria

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

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

Dato a Roma, addì 6 agosto 2015

MATTARELLA

Renzi, Presidente del Consiglio dei ministri

Guidi, Ministro dello sviluppo economico

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Orlando, Ministro della giustizia

Gentiloni Silveri, Ministro degli affari esteri  
e della cooperazione internazionale

Visto, il Guardasigilli: Orlando

## DECRETO LEGISLATIVO 3 agosto 2017, n. 129

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

### Art. 2

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

*(omissis)*

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

*(omissis)*

### Art. 10

#### Disposizioni transitorie e finali

*(omissis)*

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

*(omissis)*

## Art. 11

### Clausola di invarianza finanziaria

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

Dato a Roma, addì 3 agosto 2017

MATTARELLA

Gentiloni Silveri, Presidente del Consiglio dei ministri

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Alfano, Ministro degli affari esteri  
e della cooperazione internazionale

Orlando, Ministro della giustizia

Calenda, Ministro dello sviluppo economico

Visto, il Guardasigilli: Orlando

# NORMATIVA SECONDARIA

## Delibera n. 19602

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **DELIBERA:**

### **Art. 1**

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

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

### **Art. 2**

*(Disposizioni attuative e transitorie)*

- 1.** La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, e ne determina la data di avvio dell'operatività.
- 2.** Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e non ancora concluse alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.
- 3.** La Camera di conciliazione e di arbitrato presso la Consob resta in carica per l'amministrazione delle procedure indicate al comma 2, fino alla loro conclusione.

4. I consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria aderiscono all'Arbitro dalla data di avvio dell'operatività dell'albo unico dei consulenti finanziari, stabilita dalla Consob ai sensi dell'articolo 1, comma 41, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.

**Art. 3**  
*(Disposizioni finali)*

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

4 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
*Giuseppe Vegas*

---

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

## Regolamento di attuazione dell'articolo 32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)<sup>1</sup>

Adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e successivamente modificato con delibere n. 21867 del 26 maggio 2021 e 22721 del 1° giugno 2023<sup>2</sup>

- 
- 1** Titolo così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179" con le parole: "32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58".
- 2** La delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e l'allegato regolamento sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19.5.2016 e in CONSOB Bollettino quindicinale n. 5.1., maggio 2016. La delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 dispone che:
- La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (adottate con delibera n. 19700 del 3 agosto 2016), e ne determina la data di avvio dell'operatività (determinata al 9 gennaio 2017 con delibera n. 19783 del 23 novembre 2016).
  - I consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria aderiscono all'Arbitro dalla data di avvio dell'operatività dell'albo unico dei consulenti finanziari, stabilita dalla Consob ai sensi dell'articolo 1, comma 41, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.
  - Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e non ancora concluse alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.
  - Salvo quanto previsto dal punto precedente, a decorrere dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro sono abrogate la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012 e le relative disposizioni di applicazione e attuazione. La delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 134 del 7.6.2021 e in CONSOB Bollettino quindicinale n. 5.2., maggio 2021, essa è in vigore dal 1° ottobre 2021. Si riportano le disposizioni transitorie e finali previste dall'articolo 2 della delibera n. 21867 del 26 maggio 2021: "1. Fatto salvo quanto previsto dal comma 2, le modifiche apportate dall'articolo 1 della presente delibera sono applicabili ai procedimenti avviati con ricorso proposto a partire dalla data di entrata in vigore della stessa. Ai procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data continuano ad applicarsi le disposizioni del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, nel testo vigente antecedentemente all'entrata in vigore della presente delibera.
2. L'articolo 16 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applica alle decisioni assunte a partire dalla data di entrata in vigore della stessa, ancorché relative a procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data.
  3. Gli articoli 5 e 6 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificati dall'articolo 1 della presente delibera, si applicano ai componenti del collegio nominati successivamente alla data di entrata in vigore della stessa.
  4. L'articolo 5, comma 3, del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applica anche ai componenti del collegio in carica alla data di entrata in vigore della stessa.
  5. La situazione impeditiva prevista dall'articolo 5, comma 2-bis, e i requisiti di professionalità e onorabilità previsti dall'articolo 6 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applicano anche ai componenti del collegio in carica alla data di entrata in vigore della medesima delibera se verificatisi dopo tale data.
  6. Il periodo di cui all'articolo 2, comma 2, della delibera Consob n. 19783 del 23 novembre 2016, già prorogato fino al 1° luglio 2021 dall'articolo 1, comma 1, della delibera Consob n. 21666 del 22 dicembre 2020, è ulteriormente prorogato fino al 30 settembre 2021. La delibera n. 22721 del 1° giugno 2023 e l'allegato regolamento sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale n. 134 del 10 giugno 2023 e in CONSOB Bollettino quindicinale n. 6.1., giugno 2023, essa è in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica.

# INDICE

## **Capo I      Disposizioni generali**

- Articolo 1    Fonti normative
- Articolo 2    Definizioni
- Articolo 3    Adesione degli intermediari all'Arbitro
- Articolo 4    Ambito di operatività dell'Arbitro

## **Capo II      Struttura dell'Arbitro**

- Articolo 5    Composizione del collegio
- Articolo 6    Requisiti di professionalità e di onorabilità
- Articolo 7    Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti
- Articolo 8    Attribuzioni del Presidente
- Articolo 9    Segreteria tecnica

## **Capo III     Procedura**

- Articolo 10   Condizioni di ricevibilità
- Articolo 11   Avvio e svolgimento del procedimento
- Articolo 12   Irricevibilità e inammissibilità del ricorso
- Articolo 13   Interruzione ed estinzione del procedimento
- Articolo 14   Termini per la conclusione del procedimento
- Articolo 15   Decisione
- Articolo 16   Esecuzione della decisione
- Articolo 17   Correzione della decisione
- Articolo 18   Spese del procedimento

## **Capo IV      Disposizioni finali**

- Articolo 19   Disposizioni finali

## Capo I

### Disposizioni generali

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

1. Il presente regolamento è adottato ai sensi dell'articolo 32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 583.

#### Articolo 2 (*Definizioni*)

1. Ai fini del presente regolamento, si intende per:
  - a) "testo unico della finanza" (o anche "TUF"), il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;
  - b) "codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;
  - c) "Regolamento (UE) n. 524/2013", il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);
  - c-bis) "Regolamento (UE) n. 1286/2014", il Regolamento (UE) n. 1286/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 novembre 2014 relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi pre-assemblati<sup>4</sup>;
  - c-ter) **"Regolamento (UE) n. 2020/1503", il Regolamento (UE) n. 2020/1503 del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 ottobre 2020, relativo ai fornitori europei di servizi di crowdfunding per le imprese, e che modifica il regolamento (UE) 2017/1129 e la direttiva (UE) 2019/1937<sup>5</sup>;**
  - d) "Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)" o "Arbitro", il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinato dal presente regolamento composto dall'organo decidente e dalla segreteria tecnica;
  - e) "organo decidente" o "collegio", l'organo che decide in merito alle controversie sottoposte all'Arbitro;
  - f) "segreteria tecnica" o "segreteria", l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Arbitro;

---

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

4 Lettera inserita con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

5 Lettera inserita con delibera n. 22721 del 1° giugno 2023.

- 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 r), del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede di cui all'articolo 31 del TUF;
  - la società Poste Italiane – Divisione Servizi di Banco Posta – autorizzata ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all'attività svolta per suo conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede;
  - i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-bis e 18-ter del TUF;
  - i gestori di portali per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali di cui all'articolo 50-*quinquies* del TUF<sup>6</sup>;
  - **i fornitori di servizi di *crowdfunding* autorizzati ai sensi dell'articolo 4-*sexies.1* del TUF<sup>7</sup>;**
  - i soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis) del TUF, limitatamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi<sup>8</sup>;
- i) "controversia transfrontaliera", una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- l) "discipline economiche e giuridiche", le materie indicate nell'Allegato "A" al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell'università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 - supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico disciplinare recante prefisso "IUS" o "SECSP".

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

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

<sup>6</sup> Trattino così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "start-up innovative e PMI innovative" con le parole: "le piccole e medie imprese e per le imprese sociali".

<sup>7</sup> Trattino inserito con delibera n. 22721 del 1° giugno 2023.

<sup>8</sup> Trattino così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il trattino sostituito recitava: "le imprese di assicurazione limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis), del TUF dalle stesse emessi".

sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a) <sup>9</sup>.

2. Gli intermediari, anche attraverso le associazioni a cui partecipano, comunicano senza indugio alla Consob ogni variazione intervenuta rispetto alle informazioni contenute nella modulistica relativa alla comunicazione di adesione prevista al comma 1<sup>10</sup>.
3. ...omissis...<sup>11</sup>
4. Gli intermediari:
  - a) forniscono agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito web, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;
  - b) assicurano che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro;
  - c) rendono disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

#### Articolo 4

##### *(Ambito di operatività dell'Arbitro)*

1. L'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF **e nel Regolamento (UE) n. 2020/1503 e nelle relative disposizioni attuative**, nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013<sup>12</sup>.
- 1-bis.** Salvo quanto previsto ai commi 2 e 3, l'Arbitro conosce di ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha competenza. L'Arbitro può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria,

---

<sup>9</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Gli intermediari aderiscono all'Arbitro. L'adesione è comunicata per iscritto alla Consob entro due mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento dalle associazioni di categoria degli intermediari, limitatamente ai soggetti ad esse partecipanti."

<sup>10</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Gli intermediari che non partecipano alle associazioni di cui al comma 1 comunicano l'adesione direttamente all'Arbitro nello stesso termine di cui al medesimo comma 1, indicando l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a)."

<sup>11</sup> Comma abrogato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma abrogato recitava: "Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che, successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, intendono svolgere in Italia la propria attività, comunicano l'adesione all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria, prima di iniziare l'attività."

<sup>12</sup> Comma dapprima modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "nella parte II del TUF," ha inserito le parole: "nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative," e poi con delibera n. 22721 del 1° giugno 2023 che dopo le parole: "nella parte II del TUF" ha aggiunto le parole: "e nel Regolamento (UE) n. 2020/1503 e nelle relative disposizioni attuative".

anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale<sup>13</sup>.

- 2.** Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a euro cinquecentomila<sup>14</sup>.
- 3.** In caso di domande risarcitorie, l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1, con esclusione dei danni non patrimoniali<sup>15</sup>.
- 3-bis.** L'Arbitro conosce esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso<sup>16</sup>.
- 4.** L'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze<sup>17</sup>.

## Capo II

### Struttura dell'Arbitro

#### Articolo 5

#### *(Composizione del collegio)*

- 1.** Il collegio è composto da un Presidente e da quattro membri, scelti tra persone di specifica e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità, nominati dalla Consob.
- 2.** Non possono essere nominati componenti coloro che, negli ultimi due anni, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori, hanno ricoperto cariche sociali o hanno svolto attività di lavoro subordinato o comunque operato sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale.
- 2-bis.** Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche<sup>18</sup>.
- 3.** Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati nel ruolo, rispettivamente, di membro effettivo e di

---

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

**14** Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "per un importo superiore" con le parole: "comunque superiori".

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

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

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

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

Presidente per un solo ulteriore mandato. Decorsi due anni dal termine del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il soggetto può essere nuovamente nominato<sup>19</sup>.

4. La Consob nomina direttamente il Presidente e due membri del collegio, mentre la nomina dei restanti due membri avviene:
  - a) per un membro, a seguito della designazione congiunta delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale;
  - b) per un membro, a seguito della designazione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.
5. La designazione è comunicata entro sessanta giorni dalla ricezione di un atto di invito trasmesso dalla Consob. In caso di inerzia, protrattasi anche a seguito di atto di sollecito, la Consob provvede direttamente alla nomina di un membro provvisorio che rimane in carica sino alla nomina del soggetto designato ai sensi del comma 4.
6. Nei modi indicati al comma 4, sono nominati uno o più membri supplenti che possono essere chiamati a sostituire i membri effettivi in caso di assenza, impedimento o conflitto di interessi, ovvero in ogni altro caso in cui se ne ravvisi la necessità.
7. Nei casi di sostituzione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal membro effettivo nominato direttamente dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.
8. Il Presidente, i membri effettivi e i membri supplenti sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob, sentiti gli interessati<sup>20</sup>.

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

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

---

<sup>19</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta."

<sup>20</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "I componenti del collegio" con le parole: "Il Presidente, i membri effettivi e i membri supplenti".

funzioni di vigilanza ovvero sanzionatorie nelle materie di competenza dell'Arbitro. Ove sia nominato componente un dipendente della Consob, questi opera con piena autonomia funzionale.

**3.** Ai fini della nomina i componenti del collegio non devono, salvi gli effetti della riabilitazione:

- a) trovarsi in condizione di interdizione, inabilitazione ovvero aver subito una condanna ad una pena che comporti l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici ovvero l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;
- b) essere stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza<sup>21</sup>;
- c) essere stati condannati, anche con sentenza non definitiva, per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari, di antiriciclaggio, di usura e di strumenti di pagamento nonché per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile, nel regio decreto 16 marzo 1942, n. 267, e nel decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14<sup>22</sup>;
- d) aver riportato, nei cinque anni precedenti, un provvedimento di radiazione e cancellazione o di sospensione dagli ordini professionali<sup>23</sup>;
- d-bis*) essere stati, nei cinque anni precedenti, destinatari di sanzioni o di provvedimenti di rimozione irrogati da Autorità di vigilanza<sup>24</sup>;
- d-ter*) trovarsi in stato di interdizione o incapacità temporanea o permanente a svolgere funzioni di amministrazione, direzione e controllo ovvero trovarsi in stato di perdita temporanea dei requisiti di onorabilità a seguito di provvedimenti adottati dalle Autorità di vigilanza<sup>25</sup>;
- d-quater*) essere stati condannati in via definitiva per delitti non colposi<sup>26</sup>;
- d-quinques*) essere stati condannati in via definitiva a pena detentiva per delitti colposi e contravvenzioni<sup>27</sup>.

**3-bis.** Il divieto di cui al comma 3 opera anche qualora la pena sia stata applicata su richiesta delle parti ovvero nel caso in cui sia stata comminata una sanzione sostitutiva della pena detentiva<sup>28</sup>.

---

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

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

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

**24** Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**25** Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**26** Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**27** Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

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

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

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

1. I componenti dell'organo decidente assolvono alle proprie funzioni decisorie con imparzialità e indipendenza di giudizio, osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob, dedicano il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico<sup>29</sup>.
2. Ai fini del rispetto dei principi di cui al comma 1 e all'articolo 141-bis, comma 5, del codice del consumo, i componenti del collegio verificano, una volta investiti di una specifica controversia, l'inesistenza di:
  - a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti, tali da incidere sulla loro imparzialità e indipendenza;
  - b) personali interessi, diretti o indiretti, relativi all'oggetto della controversia.
3. I membri del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica tutte le circostanze, anche sopravvenute nel corso del procedimento, idonee a incidere sulla loro indipendenza o imparzialità, ai fini della loro sostituzione con i membri supplenti. Ove tali circostanze riguardino il Presidente, questi le comunica al membro che lo sostituisce ai sensi dell'articolo 5, comma 7, e alla segreteria tecnica<sup>30</sup>.
4. I componenti del collegio mantengono il segreto su tutti i dati e le informazioni in ogni modo acquisite in ragione dello svolgimento delle proprie funzioni.
5. Le deliberazioni con cui sono decise le controversie sono adottate collegialmente, con la presenza di tutti i componenti, eventualmente sostituiti dai supplenti, a maggioranza dei voti espressi da tutti i componenti.
6. La Consob determina il compenso spettante ai componenti dell'organo decidente<sup>31</sup>.

## **Articolo 8** **(Attribuzioni del Presidente)**

1. Il Presidente:
  - a) dichiara:
    - la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 11, comma 3;
    - l'interruzione e l'estinzione del procedimento ai sensi dell'articolo 13;
    - l'inammissibilità dell'istanza di correzione ai sensi dell'articolo 17<sup>32</sup>;

---

<sup>29</sup> Codice deontologico adottato con delibera n. 19701 del 3 agosto 2016.

<sup>30</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto l'ultimo periodo.

<sup>31</sup> Compenso determinato con delibera 19622 dell'8 giugno 2016.

<sup>32</sup> Trattino inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

- b) coordina e regola l'attività del collegio individuando, per ciascun ricorso, un relatore;
- c) comunica alla Consob tutte le circostanze che potrebbero determinare la revoca o la decadenza dei membri del collegio;
- d) esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica;
- e) cura i rapporti con la Consob, con le istituzioni nonché con altri organismi preposti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie.

## **Articolo 9 (Segreteria tecnica)**

- 1.** La segreteria tecnica:
  - a) fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza;
  - b) cura gli adempimenti necessari per la costituzione e il funzionamento del collegio e per l'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti;
  - c) effettua le comunicazioni previste dal Regolamento (UE) n. 524/2013;
  - d) definisce i contenuti del sito web dell'Arbitro nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 1, del codice del consumo e ne cura l'aggiornamento;
  - e) cura le attività connesse alla redazione della relazione annuale sull'attività dell'Arbitro, nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 2, del codice del consumo;
  - f) espleta tutti gli altri compiti previsti dal presente regolamento<sup>33</sup>.

## **Capo III Procedura**

### **Articolo 10 (Condizioni di ricevibilità)**

- 1.** Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso<sup>34</sup>.
- 2.** Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:
  - a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità

---

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

**34** Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto l'ultimo periodo.

o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28<sup>35</sup>;

b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;

b-bis) l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito<sup>36</sup>;

b-ter) non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale<sup>37</sup>.

**3.** Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto, secondo le modalità indicate all'articolo 11, comma 1, entro un anno dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario<sup>38</sup>.

## **Articolo 11** **(Avvio e svolgimento del procedimento)**

**1.** Il ricorso con la relativa documentazione, ivi compreso quanto richiesto ai sensi dell'articolo 10, comma 2, lettera b), è trasmesso attraverso il sito web dell'Arbitro e predisposto utilizzando il relativo modulo, secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito. Non sono presi in considerazione ricorsi, compresa la documentazione ad essi pertinente, trasmessi attraverso altre forme<sup>39</sup>.

**1-bis.** Per le fasi procedurali previste dai commi 2, 4, 5 e 6 le parti utilizzano esclusivamente la modulistica resa disponibile sul sito web dell'Arbitro e la trasmettono attraverso il medesimo sito<sup>40</sup>.

**1-ter.** Ai fini dell'efficienza ed economicità del procedimento dinanzi all'Arbitro e fermo restando quanto previsto dal comma 4, le parti evitano la produzione di documentazione sovrabbondante, disordinata o inconferente rispetto ai fatti controversi<sup>41</sup>.

**1-quater.** Tutti gli atti di parte relativi ai procedimenti svolti dall'Arbitro sono redatti e trasmessi in lingua italiana. Nel caso in cui i documenti a corredo degli atti di parte siano redatti in lingua straniera, essi sono prodotti nella lingua originale e accompagnati da una traduzione integrale in italiano, in forma libera, realizzata a cura della parte che li deposita<sup>42</sup>.

---

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

**36** Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

**37** Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

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

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

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

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

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

2. La segreteria tecnica, entro dieci giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario. Ove necessario ai fini di tale valutazione, entro il predetto termine, la segreteria tecnica invita il ricorrente a trasmettere eventuali integrazioni o chiarimenti entro un termine non superiore a dieci giorni. In tal caso, il termine di dieci giorni entro il quale la segreteria tecnica, valutata la ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso, deve trasmetterlo all'intermediario decorre dalla scadenza del termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti<sup>43</sup>.
3. Nei casi in cui ritiene il ricorso manifestamente irricevibile o inammissibile, oppure sia decorso inutilmente il termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti, la segreteria tecnica ne informa il Presidente. Se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 12, il Presidente dà incarico alla segreteria tecnica di proseguire con l'istruttoria del procedimento mediante la trasmissione del ricorso all'intermediario<sup>44</sup>.
4. L'intermediario, entro trenta giorni dalla data in cui ha ricevuto il ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di un procuratore e con le modalità previste al comma 1-bis, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso. Qualora l'intermediario decida di avvalersi di un'associazione di categoria lo comunica all'Arbitro entro il medesimo termine di trenta giorni. Nei successivi quindici giorni dalla scadenza del predetto termine, l'associazione di categoria provvede a trasmettere le deduzioni e la relativa documentazione all'Arbitro con le modalità previste al comma 1-bis<sup>45</sup>.
5. Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dalla scadenza dei termini previsti dal precedente comma<sup>46</sup>.
6. L'intermediario, anche tramite l'associazione di categoria, nei quindici giorni successivi alla scadenza dei termini previsti dal precedente comma, può replicare alle deduzioni integrative del ricorrente<sup>47</sup>.
7. La segreteria tecnica cura la formazione del fascicolo contenente la documentazione istruttoria, che è reso disponibile alle parti attraverso il sito web dell'Arbitro, e ne comunica alle parti la data di completamento<sup>48</sup>.

---

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

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

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

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

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

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

- 7-bis.** Completato il fascicolo istruttorio, la segreteria tecnica redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia<sup>49</sup>.
- 8.** Il collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi e documenti entro un termine perentorio non inferiore a sette giorni. In tal caso, il termine di cui all'articolo 14, comma 1, può essere prorogato ai sensi del comma 2 del medesimo articolo<sup>50</sup>.
- 9.** In ogni caso il collegio, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti ai sensi del comma 8 a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.
- 9-bis.** Qualora entrambe le parti lo richiedano, anche al fine di trovare un accordo, i termini previsti dai commi 4, 5 e 6 del presente articolo nonché quello previsto dall'articolo 14, comma 1, sono sospesi per un periodo massimo di novanta giorni. La sospensione può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento<sup>51</sup>.

## Articolo 12 (Irricevibilità e inammissibilità del ricorso)

- 1.** Il ricorso è irricevibile quando non sono osservate le condizioni previste dall'articolo 10.
- 2.** Il ricorso è inammissibile quando:
- a) non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni;
  - b) la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro, come definito dall'articolo 4<sup>52</sup>;
  - b-bis) l'intermediario non è legittimato passivo nella controversia<sup>53</sup>;
  - b-ter) la qualifica di intermediario ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera h), non sussiste al momento della presentazione del ricorso<sup>54</sup>.
- 3.** Salvo che non vi provveda il Presidente, ai sensi dell'articolo 11, comma 3, la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate dal collegio.

---

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

<sup>50</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "elementi informativi" ha inserito le parole: "e documenti" e ha aggiunto l'ultimo periodo.

<sup>51</sup> Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>52</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "come definito dall'articolo 4." con le parole: "come definito dall'articolo 4;"

<sup>53</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

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

## 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;<sup>55</sup>
  - b-bis) l'intermediario, prima della decisione sul ricorso, fornisce documentazione attestante il raggiungimento di un accordo ovvero il pieno soddisfacimento della pretesa del ricorrente<sup>56</sup>.
- 3-bis.** Il procedimento non si estingue nel caso in cui l'intermediario perda tale qualifica come definita dall'articolo 2, comma 1, lettera h), nel corso del suo svolgimento<sup>57</sup>.
4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate, anche d'ufficio, dal Presidente o dal collegio<sup>58</sup>.

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

1. L'esito della controversia è comunicato alle parti nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, la decisione corredata della relativa motivazione è trasmessa alle parti entro i successivi 30 giorni<sup>59</sup>.
2. Il termine può essere prorogato dal Presidente o dal collegio prima della sua scadenza, per un periodo non superiore a novanta giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate. La proroga è comunicata alle parti<sup>60</sup>.

---

<sup>55</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "con atto espresso." con le parole: "con atto espresso";.

<sup>56</sup> Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>57</sup> Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

<sup>58</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "sono dichiarate" ha inserito le parole: ", anche d'ufficio," e dopo le parole: "dal Presidente" ha aggiunto le parole: "o dal collegio".

<sup>59</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il collegio pronuncia la decisione nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'articolo 11, comma 7".

<sup>60</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "essere prorogato" ha inserito le parole: "dal Presidente o", ha abrogato le parole: "previa comunicazione alle parti," e ha aggiunto, in fine, le seguenti parole: "La proroga è comunicata alle parti".

3. ...omissis...<sup>61</sup>
4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate entro i termini indicati nei commi precedenti<sup>62</sup>.
5. L'irricevibilità e l'inammissibilità del ricorso dichiarate dal Presidente sono comunicate alle parti nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'articolo 11, comma 2<sup>63</sup>.

## Articolo 15 (Decisione)

1. Il collegio definisce il procedimento con pronuncia motivata, adottata applicando le norme giuridiche che disciplinano la materia e tenendo conto degli atti di carattere generale emanati dalla Consob e dall'AESFEM ovvero da altre Autorità di vigilanza nazionali ed europee, delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob, dei codici di condotta delle associazioni di categoria ai quali l'intermediario aderisce<sup>64</sup>.
2. Il collegio accoglie la domanda quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta all'intermediario la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori.
3. La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale l'intermediario deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine l'intermediario si conforma alla decisione entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata della motivazione<sup>65</sup>.
- 3-bis.** La decisione non può essere oggetto di riesame da parte del collegio<sup>66</sup>.

---

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

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

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

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

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

66 Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

## Articolo 16 (Esecuzione della decisione)

1. L'intermediario, anche attraverso un'associazione di categoria, comunica all'Arbitro gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, entro il termine previsto all'articolo 15, comma 3, attraverso il sito web dell'Arbitro<sup>67</sup>.
  2. Quando vi è motivo di ritenere, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, comunica i casi di mancato adempimento al collegio che procede al loro accertamento. Tale accertamento è rinviato di sessanta giorni quando le parti comunicano l'avvio di negoziazioni volte a raggiungere un accordo sull'esecuzione della decisione<sup>68</sup>.
  3. La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, una volta accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione di apposita notizia sul sito web dell'Arbitro per una durata di cinque anni. È, altresì, resa nota mediante notizia riportata in evidenza sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario, ove disponibile, per una durata di sei mesi e mediante pubblicazione su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico. Tale pubblicazione è effettuata a cura e a spese dell'intermediario inadempiente entro 15 giorni dalla comunicazione dell'accertamento dell'inadempimento utilizzando il format disponibile sul sito web dell'Arbitro e attenendosi alle relative istruzioni operative. L'intermediario, anche attraverso un'associazione di categoria, comunica all'Arbitro l'avvenuta pubblicazione della mancata esecuzione della decisione attraverso il medesimo sito web. La cancellazione della notizia dal sito web dell'Arbitro è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale. Sul sito web dell'Arbitro viene pubblicata anche la notizia dell'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi di cui al presente comma. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale. Il regime pubblicitario di cui al presente comma non si applica nel caso in cui il collegio rilevi che l'intermediario, entro il termine per l'adempimento, è stato sottoposto a liquidazione coatta amministrativa<sup>69</sup>.
- 3-bis** In caso di eventuale adempimento tardivo, l'intermediario ne dà notizia all'Arbitro attraverso il sito web di quest'ultimo. L'adempimento integrale della decisione, ancorché

---

<sup>67</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "L'intermediario", ha inserito le parole: " , anche attraverso un'associazione di categoria," e dopo le parole: "all'articolo 15, comma 3" ha aggiunto le parole: " , attraverso il sito web dell'Arbitro".

<sup>68</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Quando vi è il sospetto, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, redige una apposita relazione per il collegio."

<sup>69</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale."

tardivo, ovvero il raggiungimento di un accordo documentato tra le parti e comunicato all'Arbitro, sono accertati dal collegio e comportano, all'esito del relativo accertamento, la rimozione d'ufficio della notizia del mancato adempimento dal sito web dell'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione dell'accertamento compiuto dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web<sup>70</sup>.

4. L'intermediario può in ogni momento chiedere alla segreteria tecnica che l'Arbitro pubblichi sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito. Il collegio dispone in ogni caso la cancellazione della notizia del mancato adempimento qualora il procedimento giurisdizionale decida la controversia in senso diverso dall'Arbitro e favorevole all'intermediario. In questo caso, l'Arbitro provvede a pubblicare sul sito web l'estratto di tale decisione, indicando che l'esito del procedimento giurisdizionale è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione del provvedimento di cancellazione adottato dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web<sup>71</sup>.

## Articolo 17 (Correzione della decisione)

1. Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata della motivazione, può chiederne la correzione esclusivamente per errori materiali. Dell'avvenuta presentazione dell'istanza di correzione viene data tempestiva comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica<sup>72</sup>.
2. La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento da parte dell'intermediario<sup>73</sup>.
3. L'istanza è in via preliminare valutata dal Presidente o, su delega di questo, dal membro del collegio che ha svolto la funzione di relatore con riguardo alla controversia oggetto dell'istanza. Se dall'esame preliminare emerge la manifesta insussistenza dei motivi di correzione, l'istanza è dichiarata inammissibile dal Presidente e la relativa decisione è comunicata alle parti entro venti giorni dalla ricezione dell'istanza. Dalla ricezione della decisione decorre il nuovo termine per l'adempimento dell'intermediario.
4. Fuori del caso previsto dal comma 3, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro quarantacinque giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Si applica il comma 3, ultimo periodo.

---

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

71 Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto gli ultimi tre periodi.

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

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

## Articolo 18 (Spese del procedimento)

1. L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente. Le spese per l'avvio del procedimento sono poste a carico del fondo di cui all'articolo 32-ter.1 del TUF. Nel caso di temporanea incapienza del predetto fondo, la Consob provvede alla copertura delle spese di avvio del procedimento con le risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni<sup>74</sup>.
2. Le spese indicate al comma 1 ammontano a:
  - a) euro cento per le controversie in cui l'importo richiesto non superi euro cinquantamila<sup>75</sup>;
  - b) euro duecento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila<sup>76</sup>;
  - c) euro quattrocento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro centomila<sup>77</sup>.
3. Per ciascun ricorso presentato, che sia stato accolto in tutto o in parte, l'intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di:
  - a) euro quattrocento per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;
  - b) euro cinquecento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;
  - c) euro seicento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila<sup>78</sup>.
- 3-bis. L'intermediario non è tenuto al versamento della predetta somma qualora abbia formulato, prima della presentazione del ricorso, una proposta conciliativa al ricorrente, da questi rifiutata, per un importo pari o superiore a quello riconosciuto dall'Arbitro nella decisione. Il versamento è ridotto della metà qualora una proposta conciliativa connotata dalle predette caratteristiche è stata formulata dall'intermediario al ricorrente dopo la presentazione del ricorso ed è stata da quest'ultimo rifiutata<sup>79</sup>.

---

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

75 Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "cinquanta" con la parola: "cento".

76 Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "cento" con la parola: "duecento".

77 Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "duecento" con la parola: "quattrocento".

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

79 Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

## Capo IV

### Disposizioni finali

#### Articolo 19 (Disposizioni finali)

1. I termini previsti dagli articoli 11, 14, 15, 16 e 17 del presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno<sup>80</sup>.
2. L'Arbitro, entro il 31 marzo di ciascun anno, pubblica una relazione annuale concernente la propria attività nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 141-quater, comma 2, del codice del consumo.
3. Con proprie delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro<sup>81</sup>.

---

<sup>80</sup> Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Tutti i termini previsti dal presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno."

<sup>81</sup> Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "successive" con la parola: "proprie".

## Delibera n. 19700

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### DELIBERA:

#### Art. 1 (Definizioni)

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

## Art. 2 (Componenti del collegio)

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

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

## Art. 3 (Attribuzioni del Presidente)

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

## Art. 4 (Attribuzioni del relatore)

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

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

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

## Art. 6 (Convocazione delle riunioni)

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

## Art. 7 (Svolgimento delle riunioni)

1. Il collegio si riunisce di norma una volta alla settimana. Per far fronte a flussi di ricorsi di particolare rilevanza, il collegio può essere convocato anche più volte alla settimana, utilizzando, se del caso, anche in sede di prima convocazione, i membri supplenti.
2. Il collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i componenti. Alla riunione assiste un componente della segreteria tecnica con funzioni di segretario verbalizzante.
3. Le riunioni, su decisione del Presidente, possono svolgersi anche mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in teleconferenza o in videoconferenza, a condizione che tutti i partecipanti alla riunione possano essere identificati e sia loro consentito di seguire la riunione e di intervenire in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati nel corso della riunione stessa, dandone conto nel relativo verbale.
4. Il Presidente verifica la regolarità della costituzione e della convocazione del collegio, ne coordina l'attività e dirige la discussione.
5. Il collegio può rinviare la trattazione del ricorso, nel rispetto del termine per la conclusione del procedimento, oltre che nei casi di cui all'articolo 11, commi 8 e 9, del regolamento, quando si rendono necessari ulteriori approfondimenti sulle questioni oggetto del ricorso ovvero quando non sia stato possibile procedere nel corso della riunione ad una sua compiuta trattazione.

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

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

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

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

I componenti possono far inserire proprie dichiarazioni a verbale.
- 2.** Il verbale, sottoscritto dal Presidente e dal segretario verbalizzante, viene, a cura della segreteria tecnica, numerato progressivamente e conservato in un apposito archivio elettronico.

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

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

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE  
*Giuseppe Vegas*

## Delibera n. 19701

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### DELIBERA:

#### Art. 1

#### *(Ambito di applicazione)*

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

#### Art. 2

#### *(Principi generali)*

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

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

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

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

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

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

1. I componenti del collegio evitano qualsiasi situazione che possa dar luogo a conflitti di interessi, anche solo apparenti, ovvero che possa in qualsiasi modo incidere, anche in apparenza, sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà.

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

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

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

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

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

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

1. Il Presidente, con l'assistenza della segreteria tecnica, vigila sul rispetto del presente codice e comunica senza indugio alla Consob tutti i fatti e le circostanze che possano integrare la violazione.

2. La Consob, anche tenuto conto delle segnalazioni di cui al comma 1, valuta l'osservanza delle disposizioni del presente codice al fine della adozione degli opportuni provvedimenti, ivi compreso quello contemplato all'articolo 5, comma 8, del regolamento.

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

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

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE  
*Giuseppe Vegas*

## Delibera n. 22516

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTE le proprie delibere n. 20590 del 26 settembre 2018, con cui il Prof. Gustavo Olivieri è stato nominato membro supplente su designazione della Consob, con decorrenza 1° ottobre 2018, a

seguito delle dimissioni del Prof. Federico Ferro-Luzzi, e n. 21993 del 15 settembre 2021, con cui il Prof. Gustavo Olivieri è stato confermato nell'incarico di membro supplente dell'ACF, a decorrere dal 1° ottobre 2021 e per un ulteriore triennio;

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

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

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

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

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

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

### **DELIBERA:**

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

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

- Prof. Avv. Roberto Rosapepe, membro supplente (su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari);
- Prof. Avv. Stefano Cherti, membro supplente (su designazione del CNCU);
- Prof. Avv. Ugo Malvagna, membro supplente (su designazione del CNCU).

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

23 novembre 2022

IL PRESIDENTE  
*Paolo Savona*

# PROTOCOLLI DI INTESA

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

### LA BANCA D'ITALIA E LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA ("CONSOB"):

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTA la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

VISTO il decreto legislativo del 16 agosto 2015, n. 130, recante *"Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori"*;

VISTO l'art. 141-octies del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), introdotto dal decreto legislativo del 16 agosto 2015, n. 130 (di recepimento della citata direttiva 2013/11/UE), che – per lo svolgimento delle funzioni di cui agli artt. 141-nonies e 141-decies del medesimo Codice del consumo come modificato dal decreto legislativo n. 130/2015 – ha designato la Banca d'Italia e la Consob quali Autorità nazionali competenti sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie con il compito, tra l'altro, di verificare il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio;

VISTE le competenze istituzionali della Banca d'Italia;

VISTE le competenze istituzionali della Consob;

VISTA la sezione I, paragrafo 4, delle Disposizioni ABF, che prevede un protocollo d'intesa ai fini del coordinamento tra l'ABF e l'ACF;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Regolamento ACF, l'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze;

RAVVISATA l'esigenza di un coordinamento tra l'ABF e l'ACF al fine di promuovere scambi informativi tra i due sistemi e la condivisione di buone prassi, a garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti;

## **STIPULANO IL PRESENTE PROTOCOLLO DI INTESA:**

### **1. Oggetto e finalità**

Il presente Protocollo, volto a disciplinare forme di collaborazione tra i sistemi ABF e ACF, ha ad oggetto l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF e ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi, su aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei sistemi e su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Il presente Protocollo ha la finalità di: i) prevenire l'insorgenza di conflitti interpretativi o di incertezze operative nella delimitazione degli ambiti di rispettiva competenza nelle materie di interesse comune; ii) tutelare la clientela, orientandola nella corretta individuazione del sistema competente; iii) promuovere la condivisione di buone prassi emerse nello svolgimento dell'attività di supporto svolta dalle rispettive Segreterie tecniche chiamate a garantire il buon funzionamento del sistema ovvero dell'attività decisoria dei Collegi; iv) favorire la condivisione dei criteri per l'esercizio dell'attività di verifica nel ruolo di Autorità nazionale competente sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie.

La Banca d'Italia e la Consob si impegnano a favorire la collaborazione tra i rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie e il raggiungimento di soluzioni che assicurino una tutela effettiva alla clientela.

## **2. Delimitazione delle competenze dell'ABF e dell'ACF**

L'ambito di competenza dell'ABF e dell'ACF, definito dalle relative fonti normative, è interpretato avendo precipuo riguardo all'oggetto del rapporto, del contratto o dell'operazione di cui al ricorso e alla sua attinenza alle competenze istituzionali della Banca d'Italia e della Consob.

## **3. Collaborazione - Strumenti di coordinamento**

La collaborazione tra i sistemi di risoluzione si realizza principalmente mediante il confronto su:

- i) questioni giuridiche di possibile comune interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) questioni procedurali e organizzative per il buon funzionamento del sistema; iii) profili applicativi concernenti lo svolgimento dell'attività di verifica, nel ruolo di Autorità nazionale competente ai sensi del decreto legislativo n. 130/2015, del possesso dei requisiti di qualità da parte del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di rispettiva competenza nonché eventuali interventi necessari per il pieno allineamento ai requisiti previsti dalla normativa.

Il coordinamento tra i sistemi si svolge mediante i seguenti strumenti: i) incontri periodici (a cadenza almeno semestrale o su specifica richiesta) tra il Presidente dell'ACF e/o componenti del Collegio dell'ACF e il Presidente del Collegio di coordinamento dell'ABF e/o uno o più Presidenti dei Collegi territoriali dell'ABF, aventi ad oggetto questioni, di rito o di merito, di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) riunioni (a cadenza periodica o su specifica richiesta) tra le strutture di supporto, nel caso in cui il confronto abbia ad oggetto questioni procedurali e organizzative ovvero concernenti l'attività svolta nel ruolo di Autorità nazionale competente; iii) partecipazione congiunta a iniziative formative su questioni di comune interesse; iv) scambi periodici di informazioni relative alla casistica dei ricorsi dichiarati, dai rispettivi organi decidenti, inammissibili a motivo della rilevata incompetenza per materia.

L'ABF e l'ACF condividono iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria, per favorire una maggiore comprensione da parte della clientela dei propri diritti e degli strumenti di tutela disponibili e orientarla nella corretta proposizione del ricorso all'organismo competente.

Le strutture di supporto collaborano tra loro anche mediante lo scambio, di iniziativa o su richiesta, di ogni informazione, emersa nell'attività dell'ABF e dell'ACF, ritenuta utile ai fini dello svolgimento delle rispettive funzioni, nel pieno rispetto dell'autonomia decisionale dei Collegi.

## **4. Riservatezza**

Le Parti contraenti si impegnano a utilizzare le informazioni e i documenti ricevuti nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

## **5. Validità del Protocollo e procedure di modifica**

Il presente Protocollo d'intesa ha validità quinquennale e potrà essere integrato e/o modificato di comune accordo tra le Autorità al fine di assicurare un più efficace perseguimento delle finalità indicate nell'articolo 1.

## **6. Pubblicità del Protocollo**

Le Parti contraenti danno pubblicità al presente Protocollo con le modalità previste per i rispettivi provvedimenti. Il Protocollo viene inoltre reso disponibile sui siti Internet della Banca d'Italia e della Consob.

## **7. Entrata in vigore**

Il presente Protocollo entra in vigore dalla data di firma del medesimo.

19 marzo 2020

per la Banca d'Italia  
Il Governatore  
*Ignazio Visco*

per la Consob  
Il Presidente  
*Paolo Savona*