

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Relazione sull'attività svolta

Anno 2019



ACF

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Relazione 2019

Premessa	5
CAPITOLO I – L'attività	9
I. I dati	9
II. Chi è l'ACF e come presentare ricorso	25
CAPITOLO II – Gli orientamenti	35
I. Gli orientamenti del 2019	37
II. Gli orientamenti 2017-2019	73
Appendice statistica	99
Appendice normativa	113



ACF
I dati del 2019

ACF
I dati del triennio

1678

Ricorsi ricevuti

5341

1407

Ricorsi ammessi

4284

1319

Decisioni assunte

3760

55,4% accolti
44,6% rigettati

Ricorsi

66,7% accolti
33,3% rigettati

15,8 Mln di euro

Risarcimenti
complessivamente
riconosciuti

55,8 Mln di euro

www.acf.consob.it

Premessa

La presente Relazione - predisposta ai sensi dell'art. 19, comma 2, del Regolamento adottato dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 - dà conto dell'attività svolta dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) nel corso del 2019 nonché dei profili di maggior rilievo relativi al primo triennio di operatività.

Nel corso del 2019 sono pervenuti 1.678 ricorsi; 5.341 a far data dall'avvio dell'operatività (9 gennaio 2017).

Si tratta di dati pressoché doppi rispetto a quelli stimati in fase di *start-up* e fortemente influenzati, anzitutto, dalle vicende che hanno interessato Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca, i cui azionisti si sono fatti promotori di oltre il 40% dei ricorsi pervenuti durante il primo anno di attività dell'Organismo.

Hanno concorso in misura apprezzabile, nel triennio, anche i ricorsi presentati da azionisti e obbligazionisti di tre delle quattro banche poste in risoluzione nel novembre 2015, nonché da risparmiatori detentori di titoli, emessi da talune banche popolari, caratterizzati da situazioni più o meno risalenti di diffusa illiquidità.

Ove depurato delle componenti legate ai casi di c.d. "risparmio tradito" dell'ultimo quinquennio, il flusso dei ricorsi in entrata risulta in crescita di circa il 40% nel 2019 rispetto al precedente biennio.

Il *petitum* medio per ricorso, nel triennio, è risultato di quasi 60 mila euro, con un *trend* al rialzo. I risparmiatori che si sono rivolti all'ACF hanno utilizzato a tutt'ampiezza la forbice prevista, proponendo domande di risarcimento da 1 euro fino a 500 mila euro. Nel complesso, sono state avanzate richieste di ristoro per un controvalore che sfiora i 300 milioni di euro.

Sono 1.125 gli intermediari finanziari aderenti al sistema ACF al 31 dicembre 2019. Di questi, 93 quelli coinvolti in procedimenti nel corso dell'ultimo anno e 163 i destinatari di almeno un ricorso nel triennio, con una netta prevalenza di intermediari bancari.

L'ampia platea di operatori professionali sinora coinvolti è un segnale da valutarsi positivamente, se si considera che i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie mirano a drenare soprattutto quella fetta di contenzioso che, nella logica dei grandi numeri, fisiologicamente può insorgere nelle dinamiche relazionali tra consumatori e imprese.

Nel 2019 il Collegio dell'ACF ha adottato 854 decisioni: la percentuale di accoglimento dei ricorsi è stata di circa il 55% (381 decisioni), dato in flessione rispetto ai due anni precedenti (61,6% nel 2017; 77,3% nel 2018; 67% di media nel triennio), quando l'attività decisionale aveva in buona parte condotto ad accertare violazioni massive della normativa in

tema di prestazione di servizi d'investimento da parte di quegli intermediari poi sottoposti a procedura di liquidazione, ovvero di risoluzione, con una percentuale di accoglimento dei ricorsi in questi casi di circa il 90%.

La media unitaria dei risarcimenti riconosciuti nel 2019 è stata di 33.586 euro, di oltre 35 mila nel triennio. Supera i 55 milioni di euro la somma complessivamente liquidata finora a favore dei risparmiatori, di cui 15,8 milioni nel corso dell'ultimo anno.

La risoluzione delle singole controversie insorte tra risparmiatori ed intermediari non esaurisce le funzioni assegnate all'ACF. In rapporto di complementarità si pone l'elaborazione di orientamenti applicativi della normativa in tema di prestazione di servizi d'investimento.

Questo è compito a cui il Collegio si dedica con speciale attenzione, avendo come obiettivo prioritario quello di consolidare un *corpus* di orientamenti che possano fungere da utile guida per gli intermediari nella trattazione dei reclami della clientela. Tali orientamenti, tuttavia, possono rappresentare una sorta di bussola comportamentale anche per gli stessi risparmiatori, quali "pillole" di educazione finanziaria.

Nel corso del primo triennio di attività le decisioni assunte hanno riguardato fattispecie caratterizzate da una crescente varietà e complessità arrivando, progressivamente, a delineare una serie di indicazioni operative che possono riorientare le condotte degli intermediari nei rapporti con la clientela e fornire così un contributo anche in termini di rimozione *ab origine* di possibili situazioni di conflittualità.

Alla luce delle esigenze operative emerse e dell'esperienza accumulata nella trattazione dei procedimenti, la Consob ha ritenuto di avviare l'*iter* per procedere ad una revisione del Regolamento adottato con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, formulando talune proposte di modifica, nella prospettiva di semplificare il procedimento dinanzi all'Arbitro e di migliorarne il funzionamento. La consultazione pubblica appositamente avviata si è conclusa lo scorso 3 febbraio.

La CONSOB ha, inoltre, recentemente sottoscritto un Protocollo di intesa con la Banca d'Italia per istituire meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra l'Arbitro Bancario Finanziario e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, non solo su questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria, ma anche su aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei due sistemi, su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Ciò nella prospettiva di rendere più efficiente l'attività dei due sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi e, al tempo stesso, di garantire un più elevato ed effettivo livello di tutela nei confronti dei clienti, favorendo una più ampia conoscenza dei due sistemi presso il pubblico dei risparmiatori.

* * *

La Relazione è suddivisa in due capitoli.

Il Capitolo I si compone di due paragrafi: il paragrafo I è dedicato all'illustrazione dei dati relativi al 2019 in riferimento sia ai ricorsi ricevuti, sia alle decisioni assunte. Rispetto ad alcuni dati si è ritenuto di fornire anche evidenza dell'evoluzione registrata nel corso del primo triennio di attività dell'ACF. Il paragrafo II - dopo aver sinteticamente rappresentato chi è e cosa fa l'ACF - descrive le modalità per la presentazione dei ricorsi da parte degli investitori e l'*iter* di relativa trattazione dinanzi all'ACF.

Il Capitolo II riporta gli orientamenti di maggior rilievo adottati dal Collegio nel corso del 2019 e contrassegnati da profili di novità rispetto al passato (paragrafo I) e, in forma di massime, quelli che si sono andati via via consolidando nei primi tre anni di attività del Collegio (paragrafo II).

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



I dati

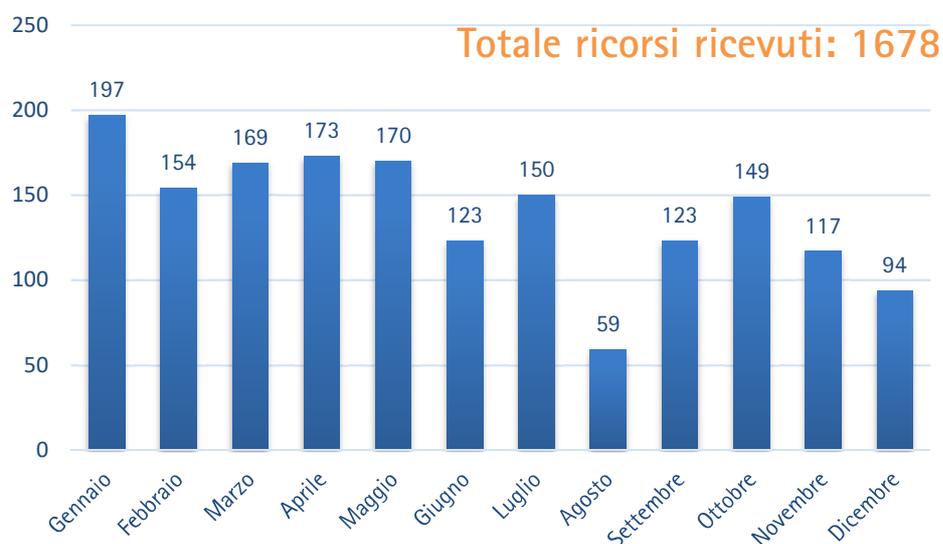
CAPITOLO 1 – L'attività

1. I dati

I ricorsi ricevuti

Nel 2019 l'Arbitro per le Controversie Finanziarie ha ricevuto 1.678 ricorsi (1.824 nel 2018). Nel primo triennio di attività sono pervenuti in tutto 5.341 ricorsi.

Ricorsi ricevuti nel 2019 suddivisi per mese



Il flusso mensile dei ricorsi evidenzia un *trend* sostanzialmente omogeneo nel corso dell'anno.

La media mensile è stata pari a 139 ricorsi, con picchi nei mesi di gennaio (197), aprile (173) e maggio (170) ed una fisiologica diminuzione nei mesi di agosto e dicembre.

Analizzando i ricorsi ricevuti dal punto di vista della residenza anagrafica dei ricorrenti emerge che, a differenza di quanto accaduto nel 2018, in cui si era registrata una tendenziale equa ripartizione dei ricorsi tra le tre macro-aree del Paese, nel 2019 sono diminuiti i ricorsi provenienti da soggetti residenti nel Nord e nel Centro Italia (rispettivamente 25,4% e 30,7%), mentre sono decisamente aumentati quelli provenienti da soggetti residenti nelle regioni del Sud Italia e nelle Isole (43,4%).

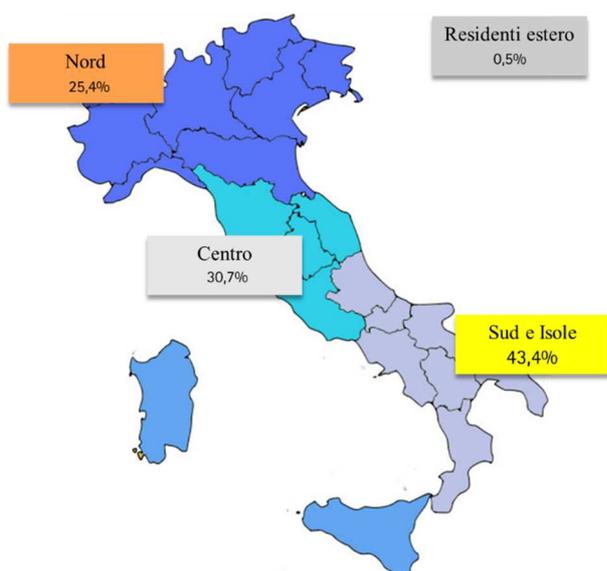
Nel corso del primo triennio di attività dell'ACF è rimasto immutato il numero dei ricorsi provenienti dall'estero, pari allo 0,5% del totale.

Ripartizione geografica dei ricorsi ricevuti nel triennio

	2017	2018	2019	Media triennio
<i>Nord</i>	58,5%	29,4%	25,4%	37,8%
<i>Centro</i>	23,1%	32,9%	30,7%	28,9%
<i>Sud</i>	17,9%	37,2%	43,4%	32,8%
<i>Estero</i>	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%

Ripartizione geografica dei ricorsi ricevuti nel 2019

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	394	23,4%
Lombardia	170	10,1%
Toscana	157	9,4%
Lazio	147	8,8%
Campania	136	8,1%
Emilia Romagna	115	6,9%
Veneto	113	6,7%
Sicilia	100	6,0%
Piemonte	66	3,9%
Marche	50	3,0%
Basilicata	42	2,5%
Calabria	39	2,3%
Trentino Alto Adige	28	1,7%
Friuli Venezia Giulia	27	1,6%
Umbria	26	1,5%
Liguria	23	1,4%
Abruzzo	20	1,2%
Sardegna	10	0,6%
Molise	7	0,4%
<i>Residenti all'estero</i>	8	0,5%
Totale	1678	100%



Come rilevabile dalla tabella precedente, i ricorsi trasmessi da soggetti residenti nelle prime otto Regioni rappresentano oltre il 79% dell'ammontare complessivo. Tra esse spicca la Puglia, dalla quale nel corso del 2019 è pervenuto il maggior numero di ricorsi (394 pari al 23,4% del totale).

La distribuzione dei ricorsi a livello provinciale ovviamente riflette il dato regionale, con la primazia dei ricorsi provenienti dalla provincia di Bari (236). Seguono talune delle maggiori aree metropolitane del Paese (Roma con 127, Milano con 72 e Napoli con 67).

2019 - Province con maggior numero di ricorsi e percentuale sul totale dei ricorsi nella regione di appartenenza

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Bari	236	59,9%
Roma	127	86,4%
Milano	72	42,4%
Napoli	67	49,3%
Brindisi	44	11,2%
Firenze	40	25,5%
Foggia	39	9,9%
Lucca	36	22,9%
Potenza	35	83,3%
Palermo	34	34,0%
Torino	33	50,0%
Barletta Andria Trani	32	8,1%
Bologna	30	26,1%
Salerno	26	19,1%
Brescia	25	14,7%
Taranto	25	6,3%
Verona	25	22,1%
Padova	23	20,4%
Treviso	22	19,5%
Bolzano	21	75,0%
Avellino	20	14,7%

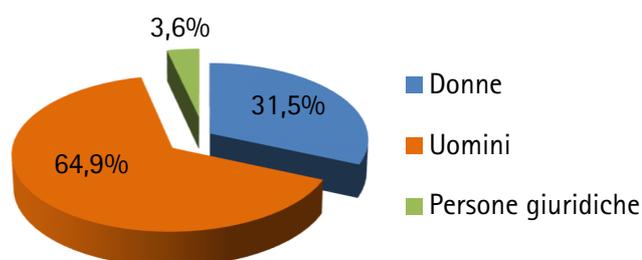
Sono pervenuti ricorsi dalla quasi totalità delle province italiane (106 su complessive 110): si tratta di un elemento che assume valenza segnaletica del grado di conoscenza dell'ACF presso il pubblico dei risparmiatori.

Passando ad analizzare la tipologia dei ricorrenti, emerge che i ricorsi pervenuti nel 2019 sono stati pressoché integralmente trasmessi da persone fisiche (96,4%, a fronte del 3,6% di persone giuridiche¹).

Tali percentuali sono in linea con gli omologhi dati su base triennale, da cui risulta che il 96,5% dei ricorsi è stato trasmesso da persone fisiche, a fronte del 3,5% di ricorsi trasmessi da persone giuridiche.

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

Tipologia dei ricorrenti nel 2019



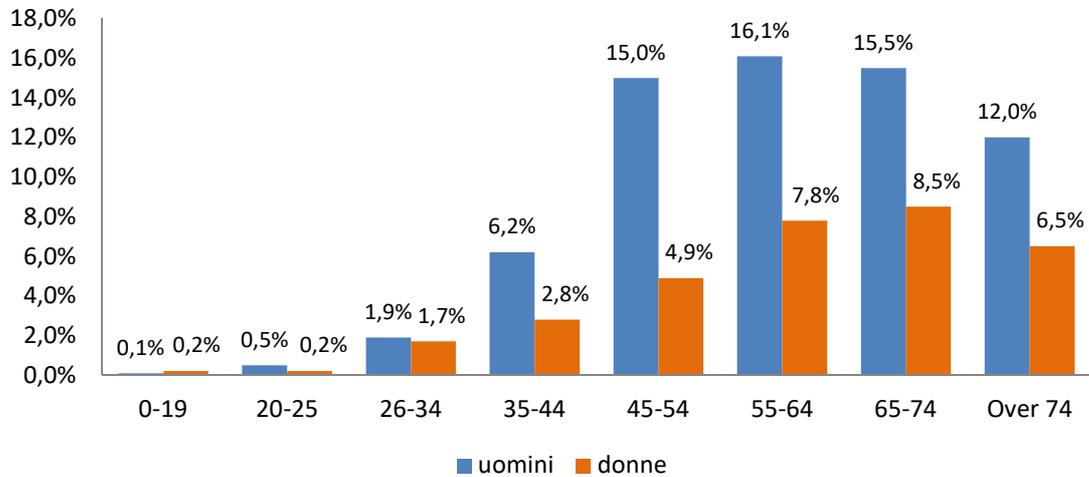
Su un totale di 1.618 ricorsi trasmessi da persone fisiche, 1.089 sono stati presentati da uomini, 529 da donne. In 385 ricorsi sono presenti anche cointestatari, per un numero complessivo di 410 soggetti, rappresentati nel 73,9% dei casi da donne.

Si tratta di dati che confermano il *trend* già emerso dalle due annualità precedenti. In un'ottica triennale, su un totale di 5.155 ricorsi, 3.469 sono stati presentati da uomini (67,3%), i restanti 1.686 da donne (32,7%). In 1.118 ricorsi sono presenti anche cointestatari, per un numero complessivo di 1.165 soggetti, rappresentati nel 74,2% dei casi da donne. Tali dati portano a constatare che la gestione della ricchezza ha tuttora una matrice prevalentemente maschile².

² L'Occasional paper "Gender wealth gap in Italy" (marzo 2018) di Giovanni D'Alessio, ricercatore della Banca d'Italia, ben evidenzia le differenze tra uomini e donne nella proprietà di beni, di attività finanziarie e di immobili: le donne possiedono in media una ricchezza individuale più bassa del 25% rispetto agli uomini e il divario si allarga al 35% se si prendono in considerazione solo le attività finanziarie, arrivando al 50% se si guarda alla suddivisione della ricchezza netta all'interno delle coppie. La ricerca sottolinea come le cause di un tale divario devono essere ancora ben ulteriormente esplorate ma diversi fattori inducono a pensare che siano dovute in larga parte alle differenze tra i generi in termini di età, titolo di studio, occupazione e reddito: non solo il tasso di occupazione femminile in Italia è molto basso, intorno al 49%, ma la percentuale di uomini che lavorano come dipendenti è più alta di 9 punti percentuali e le donne svolgono più spesso occupazioni *part time*, lavorando meno e guadagnando meno.

Ciò trova conferma anche nel Rapporto Annuale 2019 dell'Istat da cui risulta che gli svantaggi delle donne rispetto al mercato del lavoro e alla qualità dell'occupazione sono ancora notevoli, anche in relazione al loro forte impegno nelle attività di cura, con la conseguente difficoltà di conciliare i tempi di vita e del lavoro.

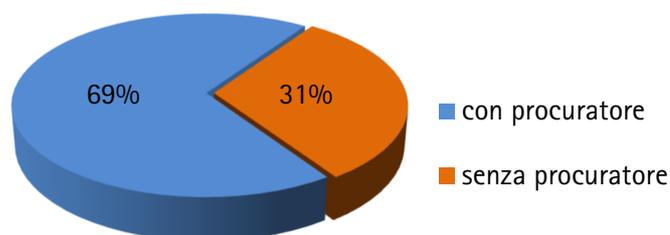
Ricorsi ricevuti nel 2019 per fascia di età dei ricorrenti



Analizzando ancora la tipologia dei ricorrenti-persone fisiche, il grafico sopra rappresentato evidenzia la massima concentrazione dei ricorrenti nelle tre fasce anagrafiche comprese tra i 45 e i 74 anni (45-54, 55-64, 65-74) che rappresentano nel complesso il 67,8% del totale dei ricorrenti. In particolare, il maggior numero di ricorrenti si colloca nelle fasce di età 55-64 anni (23,9%) e 65-74 anni (24%). Tutt'altro che trascurabile la percentuale degli *over 74* (18,5%).

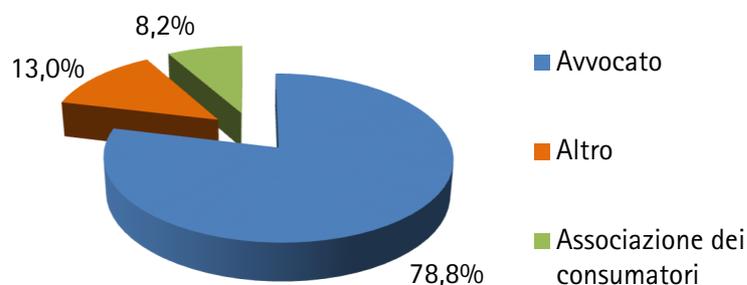
L'età media dei risparmiatori che si rivolgono all'ACF è, dunque, piuttosto elevata. Ciò è dovuto, non certo ad una maggiore propensione alla litigiosità dei risparmiatori meno giovani, quanto piuttosto alle forti disuguaglianze nelle condizioni di benessere finanziario tra le varie fasce d'età. I più giovani risultano ancora ampiamente sfavoriti nel mercato del lavoro e, di conseguenza, anche in relazione alla capacità di produrre risparmio al servizio degli investimenti, a differenza della popolazione di età più avanzata che concentra una spiccata ricchezza finanziaria, indotta anche dalla liquidità riveniente dalla conclusione del ciclo di lavoro attivo.

2019 - Ricorsi con ricorrente assistito da un procuratore



Come negli anni precedenti, nonostante la possibilità per l'investitore di presentare direttamente il ricorso all'ACF - essendo questa una delle caratteristiche peculiari dei sistemi *ADR* - il 69% dei risparmiatori ha preferito avvalersi dell'assistenza di un procuratore (1.158 su 1.678). Tale opzione così diffusamente utilizzata è con tutta probabilità da ricondurre alla rilevanza economica degli interessi coinvolti, oltre che alla complessità tecnico-legale delle questioni rappresentate in molti ricorsi.

2019 - Classificazione dei procuratori



Più in particolare il 78,8% dei ricorrenti che ha deciso di farsi assistere da un procuratore ha optato per un legale.

Nel 2019 è risultato in crescita il contributo delle associazioni dei consumatori nell'assistenza ai ricorrenti: l'8,2% dei ricorrenti assistiti da un procuratore - rispetto al 5,4% del 2018 - ha ritenuto di utilizzare il supporto di un'associazione. Le risultanze su base triennale fanno, tuttavia, intravedere ampi margini per un incremento futuro del contributo delle predette associazioni. Nel 13% dei casi i ricorrenti si sono rivolti a procuratori diversi da studi legali e associazioni dei consumatori (es. familiari, conoscenti, ecc.).

Quanto al *petitum* dei 1.407 ricorsi ritenuti nel 2019 ammissibili e ricevibili, escludendo i 16 ricorsi in cui non è stata richiesta una somma di denaro bensì l'adempimento da parte dell'Intermediario di obblighi di fare (es. consegna di documentazione), il valore medio delle richieste ha sfiorato i 70.000 euro, per un totale di oltre 94 mln di euro.

L'importo minimo richiesto è risultato pari a 16 euro, quello massimo a 500.000 euro, corrispondente al limite entro cui l'ACF è competente.

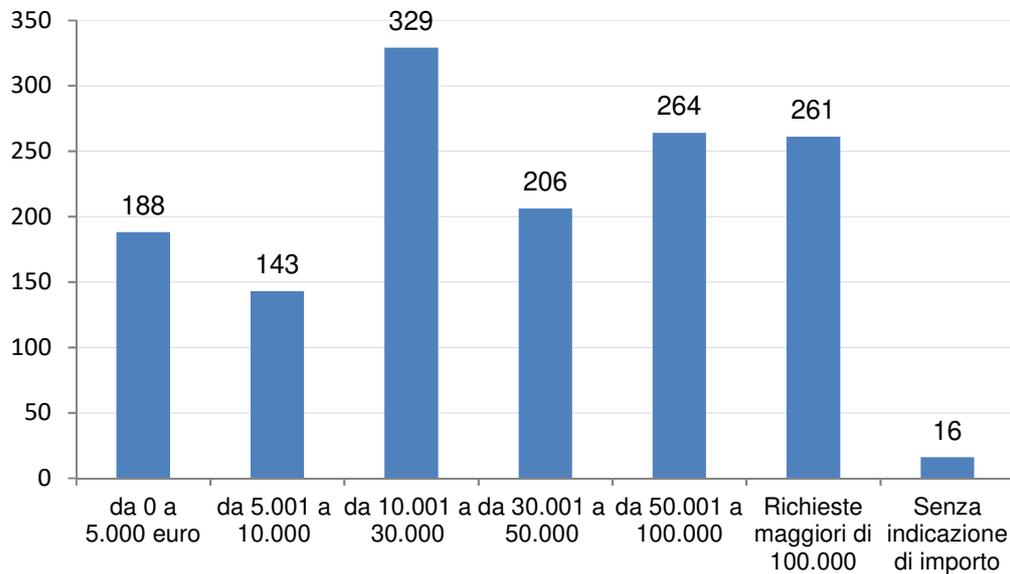
Come si evince dal grafico seguente, il numero maggiore di ricorsi (329 pari al 23,3% del totale) si colloca nella fascia che va da 10.000 a 30.000 euro. Segue quella ricompresa nel *range* tra 50.000 e 100.000 euro (264 ricorsi pari al 18,8% del totale).

Degno di nota è che la sesta fascia, ovverosia quella che va dai 100.000 fino alla soglia massima di competenza dell'ACF (500.000 euro), abbia fatto registrare un numero decisamente cospicuo di ricorsi (261). Nel complesso, i ricorsi che si collocano nel *range* tra 50.000 e 100.000 euro (264 ricorsi) e quelli sopra i 100.000 euro fino alla soglia massima di competenza dell'ACF (261 ricorsi) rappresentano quasi un terzo del totale.

L'analisi degli stessi valori su base triennale evidenzia che i ricorrenti hanno utilizzato tutta la forbice prevista, proponendo domande di risarcimento da 1 euro fino a 500.000 euro: nel *range* tra 10.000 e 30.000 si sono collocati oltre 1.000 ricorsi; le domande di importo superiore a 100.000 euro sono state 707, mentre 702 quelle comprese nel *range* tra 50.000 e 100.000 euro. Nel complesso sono state avanzate richieste di ristoro per quasi 300 mln di euro e il *petitum* medio per ricorso nel triennio è stato di quasi 60.000 euro.

Si tratta di dati attestativi del fatto che l'ACF si sta ponendo quale strumento di tutela al quale i risparmiatori si rivolgono per risolvere controversie non riconducibili, nella maggior parte dei casi, alla microconflittualità, tipica dei sistemi ADR.

Ricorsi ricevuti nel 2019 per valore della richiesta



La trattazione dei ricorsi

I ricorsi che nel 2019 hanno superato il vaglio di ammissibilità/ricevibilità sono stati 1.407, pari all'83,8% del totale, mentre 271 ricorsi sono stati dichiarati inammissibili/irricevibili, pari al 16,2%. Si tratta di un dato apprezzabilmente in decrescita, considerato che in entrambi gli anni precedenti i casi di inammissibilità/irricevibilità erano stati superiori al 20% del monte ricorsi totale.

Inammissibilità/Irricevibilità	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
Dichiarazioni di Inammissibilità:	252	15,0%
✓ <i>il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)</i>	17	1,0%
✓ <i>la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro</i>	235	14,0%
Dichiarazioni di Irricevibilità:	19	1,2%
✓ <i>il ricorso non è presentato da un investitore</i>	2	0,1%
✓ <i>non è stato presentato reclamo all'intermediario</i>	11	0,8%
✓ <i>sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie</i>	-	0,0%
✓ <i>è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario</i>	3	0,2%
✓ <i>sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta</i>	3	0,2%

Nel corso del 2019, in particolare, le dichiarazioni di inammissibilità sono state 252: in 235 casi l'inammissibilità è stata dichiarata perché la controversia non rientrava nell'ambito delle competenze dell'ACF, in 17 casi a causa della indeterminazione dell'oggetto del ricorso.

Le dichiarazioni di inammissibilità dei ricorsi per incompetenza risultano in calo rispetto agli anni precedenti (350 nel 2018 e 308 nel 2017), soprattutto per effetto del venir meno di ricorsi presentati da azionisti nei confronti di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca, al tempo presentati anche dopo la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria nel luglio 2017 e, dunque, dichiarati inammissibili per avere le predette banche contestualmente perso anche la qualità di intermediario aderente al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie gestito dall'ACF.

Le dichiarazioni di irricevibilità sono state 19, con una prevalenza dei casi dovuti all'assenza della presentazione di un previo reclamo all'Intermediario (11), requisito normativamente previsto quale condizione di ricevibilità del ricorso. Seguono le dichiarazioni di irricevibilità dei ricorsi presentati prima del decorso del previsto termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo all'Intermediario (3). In ulteriori 3 casi i ricorsi sono stati dichiarati irricevibili per decorrenza di un arco temporale superiore ad un anno dalla presentazione del reclamo all'Intermediario e, infine, in 2 casi l'irricevibilità è stata dichiarata perché il ricorso non era stato presentato da un soggetto qualificabile come investitore, ai sensi del Regolamento ACF.

Degno di essere segnalato è il dato relativo alle dichiarazioni di irricevibilità dei ricorsi per mancanza del previo reclamo, in calo rispetto al 2018 (24) e al 2017 (37). È diminuito anche il numero delle dichiarazioni di irricevibilità per essere trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'Intermediario (erano state 20 nel 2018).

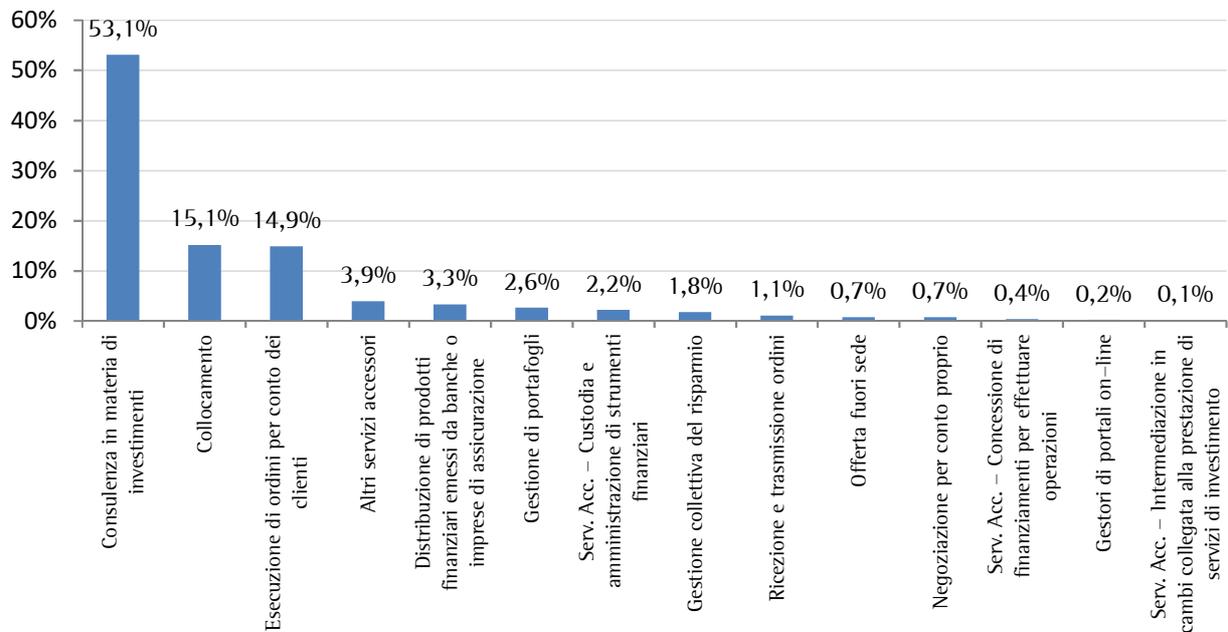
Nel 2019 si è assistito ad un ulteriore incremento dei casi in cui la controversia si è estinta su istanza del ricorrente prima che il Collegio potesse pronunciarsi sul merito. È un dato che va giudicato positivamente, in quanto riconducibile prevalentemente a casi in cui la controversia ha potuto trovare positiva composizione diretta tra le parti, pur prescindendosi da un pronunciamento del Collegio. Nell'anno appena conclusosi sono stati 194, pari all'11,5% dei ricorsi presentati, a fronte dei 164 del 2018 e dei 106 del 2017.

Dati questi che si prestano ad un'ulteriore riflessione nel senso che la presentazione del ricorso all'ACF può evidentemente svolgere anche una funzione "sollecitatoria" e "negoziale" tra le parti, volta a favorire la ricerca di una soluzione della controversia insorta prima della pronuncia dell'Arbitro.

Tipologia e classificazione dei ricorsi

I ricorsi pervenuti nel 2019 hanno in prevalenza riguardato, dato questo in linea con quanto registratosi nel 2017 e nel 2018, la prestazione dei servizi di consulenza, di collocamento e di esecuzione di ordini per conto dei clienti. La consulenza è servizio ad alto valore aggiunto e il suo primato in termini di contenzioso non sorprende, ove si consideri la funzione, che tipicamente mira ad assolvere, di indirizzo delle scelte di investimento della clientela. L'elevato livello di conflittualità generato da un servizio a scarso valore aggiunto quale quello di esecuzione e ricezione ordini è, invece, un dato congiunturale, che ha contrassegnato soprattutto il primo biennio di attività dell'ACF, in massima parte legato al diffuso fenomeno dei c.d. scavalcati nel caso delle due banche venete.

2019 – Classificazione dei ricorsi per oggetto della controversia
(dati percentuali sui 1407 ricorsi giudicati ammissibili/ricevibili)



Il principale fattore di criticità nelle dinamiche relazionali tra cliente e intermediario continua, ad ogni modo, ad essere rappresentato dalla qualità dei flussi informativi che precedono e indirizzano la scelta di investimento: quel che è emerso è la tendenza da parte degli intermediari a ritenere sovente sufficiente, ai fini dell'assolvimento degli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza previsti dalla normativa di settore, l'adempimento formale degli stessi - ad esempio, attraverso la mera messa a disposizione del cliente della documentazione di rito nella fase precontrattuale - a discapito del perseguimento del miglior interesse del cliente che deve, invece, sempre orientare il comportamento degli operatori professionali che prestano servizi di investimento. Altri profili di criticità evidenziati nei ricorsi hanno riguardato la fase di profilatura della clientela e quella relativa alla valutazione di appropriatezza/adequatezza.

Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Consulenza in materia di investimenti:		53,09%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	571	40,58%
✓ <i>Valutazione di adeguatezza [39-40RI]</i>	96	6,82%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	79	5,61%
✓ <i>Conflitti di interesse [21TUF]</i>	1	0,07%
Collocamento:		15,14%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	205	14,57%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	5	0,36%
✓ <i>Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza]</i>	3	0,21%
Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:		14,85%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	197	14,00%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	10	0,71%
✓ <i>Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza; Conflitti di interesse].</i>	2	0,14%
Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:		3,27%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	37	2,63%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	6	0,43%
✓ <i>Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza]</i>	3	0,21%
Gestione di portafogli:		2,63%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	30	2,13%
✓ <i>Altro [Contratti; Diritto di recesso, Valutazione di adeguatezza, Informazioni e comunicazioni promozionali]</i>	7	0,50%
Servizi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari		2,20%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	27	1,92%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	4	0,28%
Altri servizi di investimento [Altri servizi accessori, Ricezione e trasmissione ordini, Offerta fuori sede, Negoziazione per conto proprio, Gestione collettiva del risparmio, ecc.]	124	8,83%

Intermediari coinvolti

Nel corso del 2019 sono stati 93 gli intermediari coinvolti nei ricorsi pervenuti. Complessivamente, dall'avvio dell'operatività dell'ACF, gli intermediari coinvolti sono stati 163, corrispondente a circa il 15,5% degli aderenti al sistema.

Questi dati, in combinato disposto con quelli relativi alla distribuzione territoriale dei ricorsi, paiono attestativi di un grado di conoscenza progressivamente più ampio dello strumento di tutela offerto dall'ACF, il che risulta in linea con la *mission* tipicamente assegnata ai sistemi *ADR*, quali strumenti per la risoluzione di controversie che fisiologicamente possono insorgere nei rapporti tra imprese e consumatori.

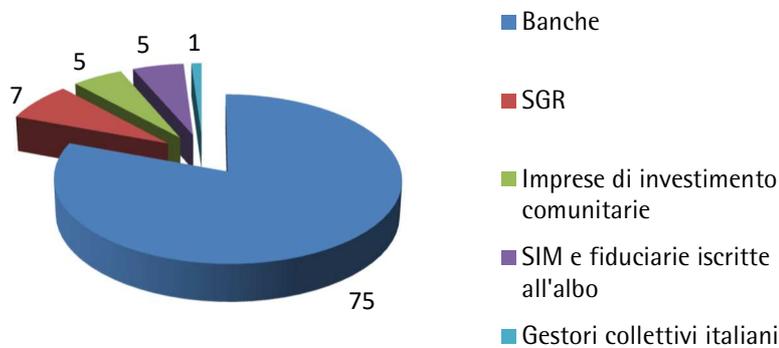
Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi ricevuti nel 2019 e trasmessi agli Intermediari*	Singoli intermediari coinvolti
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1277	69
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	25	7
Imprese di investimento comunitarie	14	5
Banche comunitarie con succursale in Italia	12	6
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	8	5
Gestori collettivi italiani	1	1

* Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 1407 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto in alcuni casi i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto.

Come rilevabile dal grafico successivo, vi è una netta prevalenza di ricorsi (1289) presentati nei confronti di banche (75).

Seguono i ricorsi presentati nei confronti di società di gestione del risparmio (7), di imprese di investimento comunitarie (5), di Sim (5) e altri soggetti abilitati (1).

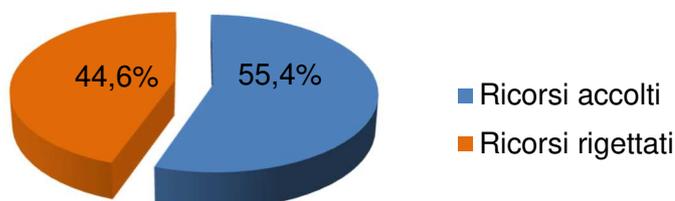
2019 - Percentuale tipologia intermediari coinvolti



Ricorsi decisi

Durante le riunioni del 2019 (46 in tutto) il Collegio dell'ACF ha adottato 854 decisioni: in 473 casi (55,4%) il ricorso è stato accolto integralmente o parzialmente mentre sono stati 381 (44,6%) i casi in cui le richieste dei ricorrenti sono state rigettate. La percentuale di accoglimento dei ricorsi risulta in decrescita rispetto ai due anni precedenti (61,6 % nel 2017; 77,3% nel 2018; media del 67% nel triennio 2017/2019): ciò è soprattutto dovuto al fatto che l'attività decisionale svolta nel biennio precedente aveva condotto ad accertare numerose violazioni di tipo massivo della normativa in tema di prestazione dei servizi di investimento da parte di quegli intermediari poi sottoposti a procedura di liquidazione o di risoluzione.

2019 - Esito dei ricorsi decisi nel merito



La durata media dei procedimenti conclusi è stata pari a circa 390 giorni, a fronte di un tempo *standard* quantificabile in 180 giorni. Ciò è essenzialmente effetto della mole di ricorsi pervenuti nel corso del primo triennio di operatività, rivelatosi ben più elevato di quello inizialmente stimato, oltre che della rilevanza e complessità di molte delle fattispecie sottoposte all'Arbitro, che non di rado hanno reso necessari approfondimenti istruttori che hanno avuto quale effetto una dilatazione del termine finale, pur di pervenire a decisioni meditate e congruamente motivate.

Nelle decisioni di accoglimento sono stati complessivamente riconosciuti, nel corso del 2019, risarcimenti per un ammontare di oltre 15,8 mln di euro, con una media di circa 33.586 euro a ricorso. L'importo minimo è stato di 26,83 euro.

La Tabella sottostante evidenzia il rapporto tra gli importi richiesti dai ricorrenti e quelli riconosciuti dal Collegio nello stesso anno. Emerge che il *petitum* complessivamente richiesto nei ricorsi oggetto di accoglimento è stato di 26.904,454 euro: a fronte di ciò il Collegio, come detto, ha complessivamente riconosciuto ristori per un importo totale di 15.886.593 euro, pari al 59% del *petitum*.

2019 – Dettaglio degli importi richiesti dai ricorrenti e di quelli riconosciuti dal Collegio

(dati elaborati sugli 854 ricorsi decisi nel merito)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti <i>(sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)</i>	51.772.991	60.624	2,00	500.000
✓ <i>Solo per ricorsi accolti</i>	26.904.454	56.880	2,00	500.000
Decisioni assunte dal Collegio <i>(solo ricorsi accolti)</i>	15.886.593	33.586	26,83	380.089

Nel 2019 gli intermediari non adempienti sono stati, in tutto, 11. Tra questi 5 banche popolari le cui azioni sono contrassegnate da diffuse situazioni di illiquidità e 1 banca convenuta dinanzi all'ACF in qualità di soggetto incorporante due banche in precedenza facenti parte dei gruppi dei soggetti bancari posti in liquidazione coatta amministrativa nel giugno 2017. Peraltro, la gran parte delle decisioni assunte dal Collegio ACF rimaste ineseguite hanno favorito l'apertura di tavoli di conciliazione per l'individuazione di forme di ristoro a favore dei risparmiatori che hanno visto accolte, in tutto o in parte, le loro istanze dinanzi all'Arbitro Consob, ovvero potranno essere utilizzate, su iniziativa degli interessati, dinanzi al FIR (Fondo Indennizzo Risparmiatori), ove in possesso dei requisiti per accedervi. Al netto di tali fattispecie, le decisioni ACF sono state eseguite dagli intermediari soccombenti nell'80% dei casi.

Di seguito vengono riportati dati relativi ai ricorsi decisi a fini di raffronto degli esiti di quelli presentati con l'assistenza di un procuratore (573) rispetto ai restanti presentati personalmente dal ricorrente (281).

	Totale	% sul totale delle decisioni	Importo medio richiesto in euro	Importo medio deciso in euro	Rapporto % importo medio deciso/richiesto
Ricorsi con presenza di un procuratore	573	67,1%			
✓ <i>Ricorsi accolti</i>	361 (63%)	-	57.645	36.579	63,5%
✓ <i>Ricorsi rigettati</i>	212 (37%)	-	-	-	-
Ricorsi senza procuratore	281	32,9%			
✓ <i>Ricorsi accolti</i>	112 (39,9%)	-	53.296	22.827	42,8%
✓ <i>Ricorsi rigettati</i>	169 (60,1%)	-	-	-	-

I ricorsi presentati con l'assistenza di un procuratore sono stati accolti nel 63% dei casi (361 ricorsi su 573) mentre nel caso di ricorsi presentati personalmente dal risparmiatore la percentuale di accoglimento è stata pari a 39,9% (112 su 281).



Chi è l'ACF e come presentare ricorso

II. Chi è l'ACF e come presentare ricorso

L'ACF è un ADR

L'ACF è un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (*Alternative Dispute Resolution*) istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, in attuazione di previsioni comunitarie (Direttiva UE 2013/11) recepite nel nostro ordinamento con il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130.

La Consob, in qualità di autorità nazionale competente, verifica il rispetto da parte dell'ACF dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore e tiene i contatti con il MISE che è il punto unico di contatto degli ADR italiani con la Commissione europea.

L'ACF è attivo dal 9 gennaio 2017 e il suo compito è quello di risolvere le controversie tra risparmiatori e intermediari insorte nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento.

Il risparmiatore, dunque, quando ritiene di aver subito un danno derivante dal fatto che il proprio intermediario avrebbe violato gli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione previsti dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico della Finanza - TUF) e dai relativi provvedimenti attuativi, può presentare ricorso all'ACF.

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

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

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

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

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

La STRUTTURA dell'ACF

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

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

L'incarico ha durata quinquennale per il Presidente e triennale per gli altri membri (rinnovabile per una sola volta). Sono stati nominati, inoltre, membri supplenti, non solo per assicurare la permanente funzionalità del Collegio anche in presenza di situazioni di assenza/impedimento di membri effettivi, ma anche per far fronte a picchi di operatività. Nei confronti dei membri supplenti trovano applicazione le stesse previsioni in tema di nomina, durata e rinnovabilità del mandato previste per i membri effettivi.

Lo scorso dicembre 2019 è giunto a scadenza il primo triennio di permanenza in carica dei membri effettivi e supplenti: la Consob ha confermato gli incarichi per un ulteriore triennio, a decorrere dal 12 dicembre 2019.

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

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

CHI può rivolgersi all'ACF

Il ricorso può essere presentato solo da persone fisiche o giuridiche che siano **investitori *retail***, vale a dire i risparmiatori e le imprese, le società o altri enti privi di particolari competenze, esperienze e conoscenze in materia di investimenti finanziari (art. 2, comma 1, lett. g), del Regolamento ACF).

Gli investitori *retail* sono definiti attraverso il richiamo in via diretta alle norme del TUF e sono tutti coloro che non rientrano nella nozione di clienti professionali ovvero di controparti qualificate ai sensi, rispettivamente, degli art. 6, comma 2-quater, lett. d) e comma 2-quinquies e 2-sexies del TUF.

NEI CONFRONTI DI CHI si può fare ricorso

Il ricorso può essere presentato nei confronti del proprio **intermediario** qualora, come detto, si ritenga che abbia violato gli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione previsti dal TUF.

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

È possibile presentare ricorso anche nei confronti delle **imprese d'investimento con succursale in Italia** che, in quanto soggetti vigilati dalla Consob, sono tenute ad aderire all'ACF.

L'ACF, tuttavia, decide sul ricorso presentato nei confronti delle predette imprese solo nel caso in cui esso riguardi la prestazione del servizio di investimento attraverso la succursale stabilita sul territorio nazionale. Nel caso in cui, invece, la controversia riguardi un servizio di investimento offerto in regime di libera prestazione di servizi, 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, ai cui lavori l'ACF ha continuato a fornire il proprio apporto anche nel corso del 2019. (https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it).

QUANDO È POSSIBILE rivolgersi all'ACF

Come detto, l'ACF risolve le controversie tra investitori e intermediari relative alla violazione, da parte di questi ultimi, degli "**obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza**" nella prestazione di servizi ed attività d'investimento a favore della propria clientela, come previsti nella parte II del TUF, oltre che nei provvedimenti attuativi.

Esaminando vari ricorsi, il Collegio dell'ACF ha avuto modo di precisare meglio i confini della propria competenza.

È così possibile presentare un ricorso avente ad oggetto **questioni tributarie e fiscali** relative a strumenti finanziari 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.

È possibile, ancora, ricorrere all'ACF per questioni che riguardano il **contratto di custodia e amministrazione titoli**: l'ACF decide il ricorso se ha ad oggetto l'inadempimento di un'obbligazione riferibile al servizio accessorio di deposito. L'ACF è, dunque, competente nei casi in cui, ad esempio, la corretta valorizzazione dei titoli (o del loro prezzo di carico) presenti sul deposito o, ancora, la tempestiva comunicazione al depositario di una operazione societaria relativa ai titoli, siano stati funzionali alla scelta d'investimento.

Il ricorso all'ACF può riguardare la commercializzazione di **polizze assicurative con componente "finanziaria"**, appartenenti ai rami vita III e V (*Polizze Unit e Index Linked*), solo relativamente a violazioni poste in essere a partire dal 17 maggio 2006, data di entrata in vigore dell'art. 25-bis, primo comma, del TUF che, nella formulazione precedente al recepimento della direttiva (UE) 2016/97 (Vedi, in proposito, nota n. 1 del Capitolo II, Paragrafo II), ha esteso l'operatività degli articoli 21 e 23 del TUF alla sola sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari emessi da banche e da imprese di assicurazione.

QUANDO NON È POSSIBILE rivolgersi all'ACF

L'ACF non decide i ricorsi che riguardano **controversie relative a rapporti di natura esclusivamente bancaria**, ad esempio, conti correnti, carte di credito, bancomat, prestiti, mutui immobiliari, cessioni del quinto. Per essi è necessario rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia.

Inoltre, l'ACF non risolve le controversie che riguardano:

- ✓ **buoni postali fruttiferi** in quanto questi, non essendo negoziabili, non rientrano tra gli strumenti finanziari;
- ✓ la **vendita di diamanti** poiché, in questi casi, oggetto dell'operazione è un bene materiale e non uno strumento finanziario.

Non è possibile rivolgersi all'ACF **per questioni che riguardino esclusivamente la non corretta applicazione della normativa fiscale** in quanto non rientranti nell'ambito della prestazione di un servizio di investimento da parte dell'intermediario.

Così pure, non è possibile ricorrere all'ACF per questioni relative all'adempimento delle **obbligazioni tipiche del contratto bancario di custodia e amministrazione titoli** quali, ad esempio, la mancata certificazione di minusvalenze maturate sul conto o il mancato rispetto di istruzioni operative impartite dal cliente in occasione del trasferimento di un *dossier* titoli. Anche in tali casi non viene in rilievo la prestazione di un servizio di investimento.

Non può essere presentato ricorso all'ACF se ha ad oggetto violazioni poste in essere nella **fase di riscatto e di liquidazione dei prodotti**

finanziario-assicurativi, in quanto tale fase è sottratta all'applicazione dell'articolo 25-bis del TUF, oppure se esso concerne le c.d. **polizze multiramo**, che rimangono soggette alle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e alla vigilanza, oltre che ai regolamenti, dell'IVASS.

COSA si può chiedere all'ACF

Il ricorrente può presentare all'ACF la domanda che ritiene più idonea a soddisfare il suo interesse. Può, in pratica, trattarsi di una domanda di **risarcimento del danno per inadempimento** o anche di **restituzione di somme di denaro** o, ancora, di una domanda volta ad ottenere **l'adempimento di uno specifico obbligo rimasto inadempito** (ad es., mancata consegna di documentazione relativa ad un rapporto contrattuale).

Nel caso in cui la richiesta riguardi una somma di denaro, essa **non può superare i 500.000 euro**, che rappresenta la soglia massima di competenza dell'ACF. Però, ove il danno sia potenzialmente superiore a 500.000 euro, è possibile rivolgersi all'ACF ma solo limitando la domanda entro tale soglia.

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

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

COSA FARE PRIMA di presentare il ricorso all'ACF

Per poter presentare ricorso all'ACF devono ricorrere due condizioni, una positiva, l'altra negativa.

Anzitutto, è necessario aver prima presentato **reclamo** all'intermediario sugli stessi fatti e aver ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente (o anche nessuna risposta) nei sessanta giorni successivi.

È previsto un limite temporale di validità per la presentazione di un ricorso all'ACF: non deve essere trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

In caso contrario, è necessario presentare un nuovo reclamo all'Intermediario prima di rivolgersi all'ACF.

Inoltre, non devono essere pendenti sulla medesima controversia altre procedure di risoluzione stragiudiziale. Ciò, sia per esigenze di economia procedurale, ma anche per evitare sovrapposizioni che potrebbero condurre a decisioni tra di loro difformi da parte di organismi diversi (art. 10, comma 2, lett. a, del Regolamento).

IL RICORSO *STEP BY STEP*

1. HAI TRASMESSO IL RECLAMO ALL'INTERMEDIARIO?

Verifica di aver presentato il reclamo all'intermediario nel corso dell'ultimo anno e che siano trascorsi sessanta giorni dalla presentazione dello stesso.

2. L'INTERMEDIARIO NON HA SODDISFATTO IL TUO RECLAMO?

Se non sei soddisfatto della risposta dell'intermediario o l'intermediario non ti ha risposto, puoi presentare subito ricorso collegandoti al portale www.acf.consob.it.

3. I DOCUMENTI DA ALLEGARE AL RICORSO SONO IN FORMATO NON MODIFICABILE?

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

4. COMPILA ATTENTAMENTE IL *FORMAT* DEL RICORSO

Quando compili il *format*:

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

allegazioni inutili e non pertinenti o irragionevolmente voluminose.

5. RISPONDI ALLA RICHIESTA DI INTEGRAZIONE DELLA SEGRETERIA TECNICA SE HAI DIMENTICATO QUALCOSA

Dopo aver ricevuto il tuo ricorso, la Segreteria tecnica valuta entro 7 giorni se è ammissibile e ricevibile. In caso di esito positivo, la Segreteria tecnica lo trasmette tempestivamente all'intermediario attraverso il portale. Nel caso in cui, invece, siano necessari chiarimenti e/o integrazioni degli atti prodotti (ad es., quando non hai allegato il documento di riconoscimento, la copia del reclamo in precedenza trasmesso all'intermediario o l'attestazione del suo ricevimento, oppure quando la descrizione della controversia è lacunosa e poco chiara), la Segreteria tecnica ti farà una richiesta di chiarimenti e/o di documenti integrativi, concedendoti un termine non superiore a 7 giorni per fornire quanto richiesto. Nei successivi 7 giorni la Segreteria tecnica valuta l'ammissibilità e la ricevibilità del ricorso e, in caso di esito questa volta positivo, lo trasmetterà all'intermediario. Se, invece, il ricorso è inammissibile o irricevibile, la Segreteria tecnica lo trasmette al Presidente dell'ACF, che può: dichiarare l'inammissibilità o l'irricevibilità del ricorso entro 21 giorni dalla sua presentazione o, in caso contrario, rimettere gli atti alla Segreteria tecnica per i successivi adempimenti o, ancora, sottoporre la questione al Collegio una volta conclusa l'istruttoria.

6. LEGGI LE DIFESE DELL'INTERMEDIARIO

Dopo aver ricevuto il ricorso, l'intermediario ha 30 giorni di tempo per presentare le proprie deduzioni difensive: nel caso in cui si faccia assistere da un'associazione di categoria, ha a disposizione ulteriori 15 giorni entro i quali l'associazione, ricevuta la documentazione, provvede a trasmetterla all'ACF. Spetta all'intermediario provare di avere effettivamente rispettato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza e, per questo, è anche tenuto a trasmettere tutta la documentazione relativa alla controversia, sempre tramite l'area riservata del sito ACF. La documentazione dell'intermediario confluisce automaticamente nel fascicolo elettronico ed è visibile, ovviamente, anche a te in tempo reale.

7. SE RITIENI, REPLICA ALLE DIFESE DELL'INTERMEDIARIO

Nei 15 giorni successivi alla scadenza del termine concesso all'intermediario, hai diritto di replica e puoi caricare attraverso il

portale le tue deduzioni integrative con i relativi allegati.

8. LEGGI LE REPLICHE FINALI DELL'INTERMEDIARIO

L'intermediario ha a sua disposizione ulteriori 15 giorni per controreplicare alle tue deduzioni difensive integrative, dopo di che si conclude il contraddittorio tra te e il tuo intermediario.

9. ASPETTA 90 GIORNI PER LA DECISIONE

A questo punto, il fascicolo è completo: il Collegio ha a disposizione, di norma, 90 giorni per decidere sul tuo ricorso. Si tratta di un termine che il Collegio può prorogare, per ulteriori 90 giorni, nei casi di particolare complessità e novità delle questioni che vengono affrontate nel ricorso. Tale termine è in ogni caso prorogato, sempre fino a massimo ulteriori 90 giorni, quando ne facciano richiesta entrambe le parti, anche al fine di esperire un tentativo di conciliazione della controversia tra di loro. Ricorda: durante il mese di agosto e nel periodo natalizio (dal 23 dicembre al 6 gennaio) tutti i termini del procedimento sono sospesi.

10. C'E' SEMPRE TEMPO PER TROVARE UN ACCORDO...

Prima che il Collegio decida sul tuo ricorso, puoi sempre trovare un accordo con l'intermediario per una soluzione concordata della controversia. In tal caso, ricorda di comunicare all'ACF la tua rinuncia al ricorso.

11. LEGGI LA DECISIONE

La decisione del Collegio, una volta firmata dal Presidente, è messa a disposizione tua e dell'intermediario sul portale ACF. Nel caso in cui il ricorso è accolto, la decisione indica all'intermediario il comportamento che dovrà tenere e il relativo termine (di norma 30 giorni). In caso di eventuali errori materiali (es. calcolo errato della rivalutazione o degli interessi) nella decisione, puoi chiedere che essa venga corretta. Lo stesso, ovviamente, può fare l'intermediario.

12. FAI SAPERE ALL'ACF SE L'INTERMEDIARIO HA ADEMPIUTO O MENO ALLA DECISIONE

In caso di accoglimento del tuo ricorso 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

a te favorevole. Se non lo fa lui, è bene che lo faccia tu. Se questo non accade, la Segreteria tecnica chiede chiarimenti a te e allo stesso intermediario e poi riferisce al Collegio sui relativi esiti.

13. VERIFICA CHE LA NOTIZIA DELL'INADEMPIMENTO SIA STATA PUBBLICATA...

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

14. ...E SE RITIENI VAI DINANZI AL GIUDICE

Puoi sempre rivolgerti al giudice in caso di mancata esecuzione da parte dell'intermediario. A questo punto avrai una carta in più per tutelare i tuoi diritti: la decisione a te favorevole dell'ACF.



Gli orientamenti dell'ACF

CAPITOLO II – Gli orientamenti

Premessa

Il 31 dicembre scorso si è concluso il terzo anno di attività dell'ACF.

La pubblicazione della Relazione annuale per l'anno 2019 rappresenta, dunque, occasione per richiamare nel presente capitolo non solo le decisioni di maggior rilievo assunte nell'anno appena conclusosi, in applicazione del quadro normativo di riferimento, ma anche gli orientamenti definiti nel corso dell'intero primo triennio di attività e che possono, oramai, ritenersi parte integrante della "giurisprudenza" del Collegio.

Quel che va segnalato è che, di pari passo con un utilizzo sempre più consapevole dello strumento rappresentato dal ricorso all'Arbitro, il livello del contraddittorio tra le parti si è via via evoluto, facendo emergere una varietà di questioni la cui trattazione ha consentito l'elaborazione da parte del Collegio di orientamenti che vengono - ormai con una certa regolarità - richiamati dalle parti a sostegno delle proprie rispettive argomentazioni.

E' proprio questa crescente attenzione al "precedente", che ha indotto ad innovare la struttura della presente sezione della Relazione annuale dedicata agli orientamenti dell'Arbitro, con l'intento di mettere a disposizione degli utenti un compendio "giurisprudenziale" che possa fungere da utile guida anzitutto per gli intermediari, normativamente tenuti a trattare i reclami dei propri clienti anche sulla base degli orientamenti definiti dall'ACF.

Funzionalmente a ciò, nel primo paragrafo del presente capitolo si dà conto delle decisioni adottate nel corso del 2019, in quanto caratterizzate da elementi di novità per le questioni trattate; in essa sono, inoltre, presenti schede di approfondimento su alcune fattispecie che si stanno rivelando sempre più spesso oggetto di contenzioso avanti l'ACF (*trading on line*, offerta fuori sede, servizio accessorio di deposito titoli).

Il secondo paragrafo contiene, invece, una rassegna tendenzialmente esaustiva degli orientamenti di maggior rilievo ricavabili dalle pronunce adottate dal Collegio nel triennio 2017/19, sintetizzati in "massime" numerate, selezionati avendo riguardo a quegli indirizzi del Collegio che possono, a distanza di tre anni, ritenersi oramai consolidati e su cui, dunque, gli intermediari e i risparmiatori possono contare anche al fine di sterilizzare *ex ante* il rischio di contenzioso.

Sotto questo profilo, le massime enucleate, pur nella inevitabile tecnicità di molte delle questioni trattate, rappresentano anche "pillole" di educazione finanziaria per i risparmiatori, affinché essi siano sempre più avvertiti e consapevoli dei loro diritti, ma anche stimolati ad assumere un ruolo proattivo e comunque responsabile

1. Gli orientamenti del 2019

1	Le questioni di rito	41
	Rapporto tra reclamo e ricorso	41
	"Determinatezza" dell'oggetto della domanda	42
	Integrazione delle domande nel corso del procedimento	43
	<i>La competenza dell'ACF</i>	44
	Responsabilità dell'intermediario quale creditore pignoratizio di strumenti finanziari	44
	Inadempimento di un accordo transattivo relativo all'acquisto di strumenti finanziari	45
	Le azioni emesse dalle banche di credito cooperativo	45
	Le controversie nei confronti delle imprese d'investimento comunitaria con succursale in Italia	45
	Scheda di approfondimento – Il servizio accessorio di custodia e amministrazione finanziaria e la competenza dell'ACF	46
	<i>La legittimazione</i>	48
	La legittimazione passiva del collocatore e del gestore di fondi	48
	La legittimazione passiva del distributore di prodotti finanziario-assicurativi e dell'impresa di assicurazione	49
	La legittimazione passiva del depositario e dell'emittente in caso di vendita di diritti di opzione	50
	L'attestazione della provenienza degli atti nel procedimento ACF	50
2	I confini del potere cognitivo dell'ACF	51
	L'accertamento incidentale di invalidità negoziali in caso di avvenuta vendita dei titoli	51
	Il riesame delle decisioni dell'Ombudsman bancario	51
	Il giudizio sulla congruità delle commissioni	51
	La non rilevabilità d'ufficio della prescrizione	51
3	L'istruzione probatoria	52
	L'onere della prova in relazione a contestazioni di mancata esecuzione di ordini	52

L'onere della prova sulla natura liquida dei titoli	52
I mezzi di prova	52
4 Le questioni di merito	53
<i>Gli obblighi informativi</i>	53
Gli obblighi informativi sul garante dello strumento finanziario	53
Le informazioni rese mediante raffronto tra strumenti finanziari	53
Le informazioni sui costi	54
<i>La disciplina del conflitto di interessi</i>	54
Gli obblighi in materia di conflitto di interessi	55
<i>Gli obblighi di correttezza nella valutazione di adeguatezza e appropriatezza</i>	55
La profilatura della clientela	55
La verifica di adeguatezza	55
<i>Gli obblighi di condotta nell'ambito dei singoli servizi e delle attività di investimento nonché nella gestione collettiva del risparmio</i>	56
Gli obblighi di condotta nel servizio di gestione individuale di portafogli	56
Gli obblighi di condotta nella prestazione dei c.d. servizi esecutivi	56
Scheda di approfondimento – Il trading on line	58
Gli obblighi di condotta nella gestione collettiva del risparmio	60
Scheda di approfondimento – L'offerta fuori sede	60
<i>L'applicazione della normativa di settore agli operatori qualificati</i>	63
Gli investitori dichiaratisi operatori qualificati ai sensi del Regolamento Intermediari n. 11522/1998	63
5 Il nesso di causalità	64
Il nesso di causalità tra inadempimento e danno	64

6	Il danno risarcibile	65
	La quantificazione e la liquidazione del danno	65
7	Nullità e risoluzione nell'operatività in strumenti finanziari	67
	Il requisito della forma scritta del contratto quadro ex art. 23 del TUF e l'uso "selettivo" dell'azione di nullità	67
	La nullità delle operazioni d'investimento per violazione della forma convenzionale stabilita dalle parti ex art. 1352 c.c	68
	La risoluzione delle singole operazioni d'investimento	69
	Lo scioglimento del contratto derivato stipulato a copertura di un finanziamento	69
8	Alcuni eventi dell'<i>iter</i> procedimentale	70
	L'estinzione del procedimento	70
	La correzione delle decisioni	70
	La sospensione feriale dei termini	72



2019

1. Le questioni di rito

Rapporto tra reclamo e ricorso

Decisioni 1603, 1606, 1768, 1826, 1828, 1979

Tra i requisiti di ricevibilità del ricorso, l'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF include quello della previa presentazione all'intermediario di un reclamo concernente i "*medesimi fatti oggetto [del ricorso]*". Il successivo comma 3 specifica che il ricorso deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo.

Nel corso dell'anno sono pervenuti all'esame alcuni ricorsi caratterizzati dall'essere stati, i relativi reclami, proposti solamente da uno dei ricorrenti, con ciò dando luogo ad eccezione di irricevibilità della controparte. Il Collegio, adottando un approccio non meramente formalistico, ha ritenuto una tale eccezione infondata - e di conseguenza soddisfatta la condizione di ricevibilità del ricorso - in tutti quei casi in cui dal contenuto del reclamo emergeva in modo sufficientemente esplicito che le doglianze erano state formulate, non solo nell'interesse proprio del soggetto che lo aveva presentato, ma anche dell'altro titolare del rapporto, potendosi in tal caso ritenere che il reclamante avesse svolto "*un'attività riconducibile al paradigma della negotiorum gestio, certamente ammissibile nella specie, attesa la natura di atto stragiudiziale del reclamo*" (Decisione 1603).

Alle medesime conclusioni il Collegio è pervenuto ad esito dell'esame di un ricorso, proposto da un nucleo familiare composto da padre e due figli, in cui il reclamo era stato sottoscritto solo dal primo. Pure in questo caso l'Arbitro si è espresso nel senso della ricevibilità del ricorso, sul presupposto che il reclamo potesse reputarsi proposto anche nell'interesse dei figli, presentando elementi oggettivi da cui si poteva evincere che il padre avesse sollevato le contestazioni anche in loro nome e per loro conto. Nel caso di specie, il Collegio è giunto a tale conclusione attribuendo specifico rilievo anche al fatto che il padre risultava delegato dai figli ad operare sui loro depositi titoli (Decisione 1768).

L'assunzione di tali decisioni è stata anche occasione per il Collegio per ribadire che la *ratio* del reclamo, quale condizione di ricevibilità del ricorso, precipuamente risiede nel consentire alle parti di poter definire stragiudizialmente la lite, ancor prima della sua eventuale devoluzione all'Arbitro. Tale condizione deve considerarsi assolta quando la comunicazione che precede il ricorso risulta idonea a creare i presupposti affinché le parti valutino se la controversia possa essere risolta *ex ante* (Decisione 1826) e, quindi, ogni qualvolta l'intermediario sia messo in grado di poter valutare in concreto tale opportunità (Decisione 1603).

In tale prospettiva, il Collegio ha ritenuto che sostanziasse valido reclamo la comunicazione con cui il ricorrente - preso atto della decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario di dichiarare inammissibile per difetto di competenza il suo precedente ricorso - preannunciava all'intermediario la

sua intenzione di riproporre lo stesso ricorso davanti all'ACF senza, tuttavia, fornire nella comunicazione specifica indicazione delle domande a quest'ultimo rivolte e delle relative ragioni. Il Collegio ha reputato che tale comunicazione fosse idonea a svolgere la funzione che il Regolamento ACF attribuisce al preventivo reclamo, essendo chiaro che con essa il ricorrente aveva inteso riproporre dinanzi a quest'Arbitro le stesse pretese già fatte valere dinanzi all'ABF, così ponendo il resistente nella condizione di conoscere le ragioni delle contestazioni e di adottare le più opportune determinazioni al riguardo (**Decisione 1826**).

Con riferimento all'attestazione di avvenuta presentazione del reclamo che il ricorrente è tenuto a fornire all'atto della proposizione del ricorso, l'Arbitro ha avuto modo di dare indicazioni per quei casi, rivelatisi non infrequenti, in cui la procedura di presentazione *on line* del reclamo, predisposta dall'Intermediario, non prevedeva il rilascio al cliente di una "ricevuta". In particolare, si è reputata provata l'avvenuta presentazione del reclamo e, conseguentemente, infondata l'eccezione di irricevibilità del ricorso in quei casi in cui, a fronte della circostanza adottata dal cliente di non essere stato messo in condizione di conservare traccia dell'invio del reclamo, l'intermediario non abbia fornito evidenze di segno contrario (**Decisione 1606**).

Con riguardo al termine annuale per la presentazione del ricorso, previsto dall'art. 10, comma 3, del Regolamento ACF, il Collegio ha individuato il relativo *dies a quo* nella data in cui l'intermediario ha ricevuto il reclamo (**Decisione 1979**). In proposito, è stato precisato che, stante la natura di atto recettizio del reclamo, l'indicato termine annuale non possa che decorrere dal momento in cui il reclamo entra nella sfera di conoscenza o di conoscibilità dell'intermediario (**Decisione 1828**).

"Determinatezza" dell'oggetto della domanda

Decisioni 1616, 1744, 1750, 2137

Relativamente al requisito della "determinatezza" dell'oggetto della domanda, posto dall'art. 12, comma 2, lett. a), del Regolamento ACF come condizione di ammissibilità del ricorso, il Collegio ha affermato la necessità che nel ricorso siano individuate con sufficiente chiarezza le operazioni e le specifiche doglianze alle stesse riferite. Poiché, infatti, l'ordinamento impone all'intermediario l'onere di provare di avere correttamente adempiuto ai propri obblighi di comportamento, l'investitore, a sua volta, è chiamato ad assolvere in maniera puntuale il proprio onere di allegazione delle circostanze di fatto, individuando in modo inequivoco "*quali siano le concrete operazioni di investimento cui si riferiscono quelle contestazioni*" (**Decisione 1616**). L'Arbitro ha, pertanto, ritenuto inammissibile un ricorso riferentesi ad una pluralità indeterminata di operazioni d'investimento, senza tuttavia fornire i necessari elementi identificativi (oggetto, controvalore, data di esecuzione, ecc.) (**Decisione 1750**), ovvero avente ad oggetto indistintamente gli inadempimenti allegati e relativi a plurime operazioni

compiute in un prolungato arco temporale (**Decisioni 1616, 1744**). L'inidoneità di una tale modalità di formulazione delle doglianze discende, per un verso, dal fatto che l'accertamento della violazione delle regole di comportamento previste dalla disciplina di settore - come sottolineato anche dalla Suprema Corte (sentenza del 22 marzo 2012, n. 4564) - va condotto per ogni singola operazione, non essendo concepibile una valutazione di sintesi per un'attività pluriennale e, per altro verso, dal rilievo che, ove si consentisse una simile forma di allegazione, "*sarebbe reso di fatto impossibile all'intermediario esercitare il proprio diritto di difendersi provando*" (**Decisione 1616**).

Analogamente, l'Arbitro ha ritenuto inammissibile per indeterminatezza la domanda avente ad oggetto investimenti individuati dal ricorrente tramite un generico rinvio *per relationem* alla documentazione prodotta. Infatti, in simili fattispecie non può ritenersi che il ricorrente abbia adeguatamente assolto all'onere, su di lui incombente, di individuare con chiarezza le violazioni e gli investimenti che si assumono generatori di danni asseritamente risarcibili, in quanto, così facendo, egli sostanzialmente finisce con il rimettere all'ACF il compito di definire il perimetro delle operazioni contestate, attraverso l'analisi della documentazione in atti (**Decisione 2137**). Il che non può, all'evidenza, ritenersi rientrante tra le attribuzioni di un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie, qual è l'ACF.

L'Arbitro ha, infine, affermato che non costituisce esimente dall'onere di "*almeno puntuale allegazione dei fatti costitutivi della domanda, e degli obblighi che si assumono inadempiti da parte dell'intermediario*", il dato fattuale che il ricorrente non sia stato in condizione di ricostruire con precisione l'operatività contestata per l'indisponibilità della relativa documentazione, effetto dell'inadempimento da parte dell'intermediario dell'obbligo di consegna; ciò in quanto, in caso contrario, l'intermediario - su cui grava l'onere della prova dell'adempimento dei propri obblighi di comportamento - si troverebbe nell'impossibilità di "*difendersi provando*" (**Decisione 1744**).

Integrazione delle domande nel corso del procedimento

Decisioni 1405, 1595, 1758, 2004

Nel delineare i limiti entro cui il ricorrente può introdurre domande nuove nel corso del procedimento, il Collegio ha ritenuto senz'altro scrutinabili le domande di nullità introdotte per la prima volta nelle repliche. In proposito, è stato affermato che la domanda volta a ottenere la declaratoria di nullità del contratto quadro e/o delle operazioni di investimento può essere formulata in ogni fase del procedimento, atteso che l'art. 11, comma 9, del Regolamento ACF prevede espressamente la rilevabilità d'ufficio di eventuali fattispecie di nullità contrattuali (**Decisioni 1405, 1595**).

Il Collegio si è, altresì, pronunciato in merito alla diversa ipotesi in cui il ricorrente formuli l'eccezione di nullità nel ricorso fondandola su

determinate ragioni e, in sede di repliche, allegli nuovi motivi di nullità inizialmente non prospettati. In presenza di fattispecie siffatte si è reputato ammissibile una simile integrazione della domanda, osservando al riguardo, così come chiarito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con le due sentenze gemelle n. 26242 e 26243 del 12 dicembre 2014, che *"la domanda di nullità contrattuale è una domanda «autodeterminata», che si identifica esclusivamente in relazione al suo petitum e che la diversa deduzione di differenti motivi di nullità, pure originariamente non proposti, non ne muta in realtà neppure la causa petendi, che resta sempre rappresentata dalla deduzione della medesima patologia contrattuale"* (Decisione 1758).

Ad analoghe conclusioni l'Arbitro è pervenuto anche con riferimento all'azione di annullamento, affermando in proposito che, una volta che tale azione sia stata introdotta per un vizio del consenso, i singoli elementi che possono integrare la fattispecie viziante sono tra loro fungibili, sicché l'allegazione di un motivo di annullabilità originariamente non dedotto non integra un mutamento della domanda (Decisione 2004).

La competenza dell'ACF

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

Responsabilità dell'intermediario quale creditore pignoratizio di strumenti finanziari

Decisione 1934

La vicenda portata all'attenzione del Collegio concerne l'acquisto di obbligazioni emesse dall'intermediario e costituite in pegno in favore di quest'ultimo a garanzia di una linea di credito. Il titolare delle obbligazioni - avendo riscontrato, al momento dello svincolo dei titoli, una sensibile riduzione del loro valore - si è rivolto all'ACF chiedendo l'accertamento della responsabilità dell'intermediario e la sua condanna al risarcimento della perdita economica subita.

Il Collegio ha escluso la controversia dalla propria competenza, sul presupposto che essa attenesse alla verifica della correttezza del comportamento dell'Intermediario non già nella sua veste di prestatore del servizio di deposito titoli in amministrazione, ma piuttosto in quella di creditore pignoratizio, ai sensi dell'art. 2790 c.c., per inadempimento degli obblighi di custodia cui era tenuto in forza della costituzione del bene in garanzia.

Inadempimento di un accordo transattivo relativo all'acquisto di strumenti finanziari

Decisione 1631

L'Arbitro si è dichiarato incompetente a decidere sulla domanda del ricorrente volta all'accertamento dell'inadempimento dell'intermediario ad un accordo transattivo relativo ad un acquisto di titoli obbligazionari.

In merito, si è ritenuto che una tale domanda esuli dall'ambito di competenza dell'ACF in quanto concernente inadempimenti non riconducibili alla prestazione dei servizi d'investimento, ma riferibili al mancato ovvero inesatto adempimento di un accordo transattivo liberamente concluso tra le parti.

Le azioni emesse dalle banche di credito cooperativo

Decisioni 1459, 1810

L'Arbitro ha, invece, affermato la propria competenza rispetto a controversie riguardanti azioni emesse da banche di credito cooperativo, in quanto titoli annoverabili tra gli strumenti finanziari, *sub specie* di valori mobiliari.

L'assunzione di decisioni in materia è stata anche occasione per affermare che rientrano nella cognizione di quest'Arbitro le controversie aventi ad oggetto la prestazione di servizi o attività di investimento su strumenti finanziari, tra cui il TUF annovera anche i "*valori mobiliari*", definiti come quelle "*categorie di valori che possono essere negoziati nel mercato dei capitali, quali ad esempio le azioni di società*". Ciò stante, il Collegio ha rilevato che le azioni emesse da banche di credito cooperativo, potendo essere oggetto di trasferimento mediante atti dispositivi, sono dotate del necessario requisito della negoziabilità; requisito che non è in discussione per il sol fatto che, trattandosi di azioni di una società cooperativa, la cessione non sia opponibile all'emittente in mancanza di autorizzazione dei suoi amministratori (**Decisioni 1459, 1810**).

Le controversie nei confronti delle imprese d'investimento comunitarie con succursale in Italia

Decisioni 1525, 1526, 2076, 2077

La valutazione di alcuni ricorsi riguardanti imprese d'investimento comunitarie con succursale in Italia è stata l'occasione per tracciare i confini della competenza dell'Arbitro in relazione a tale categoria di soggetti abilitati.

Fermo l'obbligo di adesione all'ACF delle imprese d'investimento con succursale in Italia in quanto soggetti vigilati dalla Consob (**Decisioni 2076, 2077**), il Collegio ha chiarito che l'adesione al sistema ACF non comporta *ex se* la competenza dell'Arbitro nei casi in cui tali soggetti prestano servizi di investimento tanto attraverso la succursale stabilita sul territorio nazionale che in libera prestazione di servizi; in questa seconda eventualità, infatti, il soggetto rimane sottoposto alla vigilanza dell'Autorità del Paese di origine e non della Consob.

Ciò precisato, il Collegio, al fine di definire il perimetro della propria competenza in casi del genere, ha avuto riguardo a quanto risultante dagli elenchi delle imprese comunitarie tenuti dalla Consob, in cui sono riportati i servizi e le attività di investimento che l'impresa è abilitata a prestare in Italia, rispettivamente, in libera prestazione di servizi e/o mediante succursale. Laddove ha verificato che la controversia atteneva alla prestazione di un servizio di investimento che l'impresa era abilitata a svolgere solo in regime di libera prestazione, e non anche tramite succursale, l'Arbitro ne ha tratto elemento per concludere nel senso che l'attività oggetto di contestazione fosse assoggettata alla sola vigilanza dell'Autorità del Paese di origine. Per l'effetto, in tali casi ha dichiarato il proprio difetto di competenza, in assenza di elementi sintomatici, anche solo fattuali ma comunque documentati, del coinvolgimento della succursale italiana (Decisioni 1525, 1526).

Scheda di approfondimento

Il servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari e la competenza dell'ACF

Decisioni 1458, 1606, 1627, 1634, 1658, 1697, 1922, 1924, 1963, 1974, 1979, 2054, 2120, 2122

Come più volte evidenziato nelle decisioni, il "*contratto di deposito titoli in amministrazione*" ha natura ambivalente perché, pur rientrando nei contratti bancari e avendo una causa tipica, può tuttavia rivestire una funzione ancillare rispetto alla prestazione di servizi di investimento. Il depositario, infatti, oltre all'assolvimento di compiti puramente amministrativi (di norma riconducibili alla materia bancaria), è tenuto, tra l'altro, a fornire rendicontazioni periodiche ai clienti e a informare i depositanti di particolari eventi che riguardano gli strumenti finanziari in custodia.

L'art. 1838 c.c. prevede, in particolare, l'obbligo del depositario di comunicare al depositante le operazioni di aumento di capitale che interessano i titoli in deposito per permettergli di esercitare tempestivamente i propri diritti d'opzione o di venderli in tempo utile. Il depositario è inoltre tenuto a inviare periodiche rendicontazioni al cliente relative ai titoli in portafoglio in base a quanto previsto dall'art. 63 del Regolamento Delegato UE 2017/565 del 25 aprile 2016 e dall'art. 60 del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 (tale obbligo era in precedenza contenuto nell'art. 56 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007).

Al riguardo, il Collegio ha in primo luogo chiarito che i ricorsi volti a contestare l'inadempimento dei sopra citati obblighi rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF, in quanto la comunicazione relativa ad un'operazione di aumento di capitale è funzionale a consentire l'assunzione di idonee scelte di investimento da parte del cliente relativamente ai titoli detenuti presso l'intermediario (Decisioni 1634, 2120). Allo stesso modo, l'obbligo di rendicontazione periodica da parte del depositario è esplicitazione del generale dovere per gli intermediari di operare in modo che i clienti "*siano sempre adeguatamente informati*", sancito dall'art. 21,

comma 1, lett. b), del TUF (**Decisione 1922**).

Sulla base di tale assunto, il Collegio ha affermato la propria competenza con riferimento ad alcune controversie - le prime introdotte avanti l'ACF - concernenti violazioni della nuova disciplina delle rendicontazioni periodiche di cui all'art. 63 del Regolamento Delegato UE 2017/565 del 25 aprile 2016, che - a partire dal 1° gennaio 2018 - ha introdotto un generale obbligo di rendicontazione trimestrale, ad eccezione delle ipotesi in cui l'intermediario permette ai clienti "*l'accesso a un sistema online [...], dove il cliente può accedere facilmente a rendiconti aggiornati sui suoi strumenti finanziari o fondi e l'impresa ha prova del fatto che il cliente ha avuto accesso a tale rendiconto almeno una volta durante il trimestre in questione*". L'Arbitro ha, in tali casi, censurato il comportamento dell'intermediario che, pur a fronte della possibilità per il cliente di accedere *on line* alla propria posizione, ha inviato i rendiconti trimestralmente e non annualmente, con conseguente addebito dell'imposta di bollo ogni trimestre invece che solo a fine anno. In proposito, è stato evidenziato che la *ratio* sottesa alla scelta del legislatore europeo di aumentare la frequenza delle rendicontazioni è quella di innalzare il livello di protezione del cliente, al fine di assicurare un più attivo monitoraggio del proprio patrimonio; obiettivo, questo, che è da ritenersi parimenti raggiunto nel caso in cui sia accertato che il cliente autonomamente acceda *on line* alla propria posizione, non ravvisandosi in tal caso la necessità di una rendicontazione trimestrale, che comunque rappresenta un costo anche per il cliente (**Decisioni 1922, 1963, 2054**).

In simili fattispecie, il Collegio ha ritenuto che contestazioni di tale tenore non riguardino la materia fiscale, ma rientrino comunque nel novero delle proprie competenze posto che l'invio delle rendicontazioni periodiche alla clientela è attività che l'Intermediario pone in essere in connessione con la prestazione del servizio d'investimento accessorio di custodia e amministrazione titoli, essendo scopo della rendicontazione quello di permettere al cliente di monitorare il proprio *dossier* titoli (**Decisioni 1963, 2054**).

Essendo poi pacifico che le parti possono concordare le modalità con cui l'intermediario deve inviare le comunicazioni alla clientela ai fini dell'assolvimento dei propri obblighi informativi, si è rilevato che, con l'autorizzazione all'invio di tutta la corrispondenza relativa al rapporto mediante inserimento della stessa nella casella di posta interna presente in filiale, il cliente assume su di sé il rischio di un eventuale mancato o ritardato prelievo della corrispondenza, dovuto a cause non imputabili all'intermediario (**Decisione 1458**). Sul medesimo assunto, è stato ritenuto che, laddove previsto nelle condizioni contrattuali, il cliente possa legittimamente ricevere le informazioni e le rendicontazioni periodiche attraverso il servizio di *Internet home banking* dell'intermediario (**Decisione 1627**). Con particolare riferimento all'obbligo di informare il depositante di operazioni di aumento di capitale aventi ad oggetto gli strumenti in custodia, il Collegio ha ritenuto non censurabile il comportamento di quell'intermediario che fornisce tali informazioni attraverso l'area riservata del cliente all'interno del sistema di *Internet home banking*, sempreché tale modalità di comunicazione sia stata espressamente prevista nella documentazione contrattuale (**Decisione 1606, 1634, 1658, 1697**,

1924).

Il Collegio, oltre a soffermarsi sulle modalità attraverso le quali il depositario può assolvere ai propri obblighi informativi, si è espresso anche sull'effettiva portata di tali doveri. In proposito, ha evidenziato che, anche al di fuori dei casi di aumenti di capitale esplicitamente previsti dall'art. 1838 c.c. (norma che assume carattere esemplificativo e non esaustivo dei doveri del mandatario), l'intermediario - svolgendo, in qualità di prestatore del servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, "*una funzione di filtro nell'interesse del risparmiatore*" - ha comunque il dovere di informare il depositante delle vicende che interessano la struttura finanziaria dell'emittente i titoli oggetto di deposito e che implicano operazioni aventi ad oggetto questi ultimi, come ad esempio offerte di scambio, anche ove non assistite da prospetto o quelle di riacquisto di titoli da parte dell'emittente. In tali casi, l'intermediario è, dunque, tenuto a comunicare tutte le informazioni utili affinché il depositante possa assumere in piena autonomia e consapevolezza le proprie scelte di investimento (**Decisioni 1974, 1979, 2122**).

La legittimazione

La legittimazione passiva del collocatore e del gestore di fondi

Decisioni 1406, 1493, 1555, 1556, 1614, 1649, 1805, 1838

Nel corso dell'anno, sono state esaminate diverse controversie aventi ad oggetto investimenti in quote di fondi comuni d'investimento commercializzati da società di gestione (SGR) non direttamente, bensì tramite intermediari collocatori. In relazione a tali casi, è preliminarmente emersa l'esigenza di individuare quale dei due soggetti (distributore o SGR) fosse da individuarsi quale legittimato passivo rispetto alle domande di volta in volta formulate dai ricorrenti.

Con riferimento alle domande di nullità, annullamento o risoluzione del contratto di sottoscrizione di quote di un fondo, è stato rilevato il difetto di legittimazione passiva dell'intermediario distributore che, di norma, non è parte del contratto di sottoscrizione intervenendo solamente nella fase di collocamento delle quote del fondo; contratto che, invece, è risultato concluso tra l'investitore e la SGR che gestisce il fondo e in capo alla quale - ad avviso del Collegio - va quindi affermata la legittimazione passiva rispetto alle predette domande (**Decisione 1406, 1805**).

Avuto riguardo alla diversa fattispecie in cui le contestazioni del Ricorrente attengono al rispetto degli obblighi informativi in sede di sottoscrizione dell'investimento, il Collegio ha precisato che l'obbligo di consegna del c.d. *Key Investor Information Document* (KIID) e della documentazione contrattuale grava, in questo caso, sull'intermediario collocatore, mentre la scarsa intellegibilità della stessa non è imputabile a

quest'ultimo, ma esclusivamente alla società di gestione del fondo, a cui va quindi rivolto l'addebito (**Decisione 1614**).

Il Collegio ha, invece, ritenuto l'intermediario distributore carente di legittimazione passiva rispetto alle doglianze relative alla violazione degli obblighi di informazione in fase successiva all'investimento. In proposito, è stato evidenziato come agli obblighi di rendicontazione periodica dell'investimento e di informativa circa le perdite di capitale maturate in corso di contratto sia tenuta la SGR (**Decisione 1555, 1556, 1838**). Nel medesimo solco si colloca altra pronuncia, in cui l'Arbitro ha affermato che spetta al gestore fornire all'investitore informazioni sull'eventuale mutamento del regime fiscale e sull'aggiornamento della valorizzazione delle quote in corso di rapporto, con la conseguenza che le doglianze relative a tali profili vanno rivolte nei confronti del gestore e non nei confronti dell'intermediario depositario/collocatore (**Decisione 1493**).

Il Collegio si è, altresì, pronunciato in relazione ad un caso in cui il Ricorrente dopo aver proposto ricorso nei confronti dell'intermediario collocatore, ottenendo da questo l'adempimento spontaneo della decisione favorevole assunta dall'Arbitro, ha successivamente presentato altro ricorso anche nei confronti della SGR, invocandone la responsabilità ai sensi dell'art. 1228 c.c. ("*Responsabilità per fatto degli ausiliari*").

Ad esito dell'esame svolto, il Collegio - pur condividendo la tesi per cui la SGR, avvalendosi dell'attività dell'intermediario collocatore, è tenuta a rispondere dei danni cagionati da quest'ultimo agli investitori in base alla regola generale dettata dall'art. 1228 c.c. - ha rigettato la domanda ritenendo dirimente la considerazione che il danno invocato dal ricorrente è - in questi casi - "*sempre e solo lo stesso, unico, danno prodotto dal comportamento del collocatore delle quote*", con la conseguenza che la pretesa risarcitoria azionata nei confronti della SGR non è accoglibile nell'ipotesi in cui il danno sia già stato accertato dal Collegio con precedente decisione, a cui il collocatore risulta aver adempiuto (**Decisione 1649**).

La legittimazione passiva del distributore di prodotti finanziario-assicurativi e dell'impresa di assicurazione

Decisioni 1827, 1861, 1862, 1863, 1864, 1865, 1866, 1871, 1872, 1873, 1874, 1875, 1876

L'Arbitro si è trovato anche a dirimere controversie aventi ad oggetto prodotti finanziario-assicurativi che presentano, sul piano soggettivo, un dualismo analogo a quello sopra descritto, differenziandosene essenzialmente per il fatto che, in questi casi, solo l'intermediario distributore può essere convenuto dinanzi all'Arbitro e non anche l'impresa di assicurazione, in quanto solo sul primo è attribuita la vigilanza alla Consob e, di riflesso, la *potestas iudicandi* all'Arbitro.

Ciò posto, il Collegio ha ritenuto sussistente la legittimazione passiva dell'intermediario distributore rispetto alla domanda volta a

conseguire il risarcimento del danno causato dalla non corretta informazione, messa nella disponibilità dell'investitore in fase di sottoscrizione della polizza, sulle commissioni che sarebbero state applicate in caso di riscatto della stessa. Ha, invece, escluso la legittimazione del soggetto collocatore rispetto alla domanda di restituzione dei costi correlati al riscatto corrisposti all'impresa di assicurazione (Decisioni 1827, 1861, 1862, 1863, 1864, 1865, 1866, 1871, 1872, 1873, 1874, 1875, 1876).

La legittimazione passiva del depositario e dell'emittente in caso di vendita di diritti di opzione

Decisione 1798

In uno specifico caso, l'Arbitro si è occupato del ricorso di un investitore che, dopo avere premesso di non essere riuscito a rivendere per tempo un certo numero di diritti di opzione acquistati sul mercato secondario, ha contestato all'intermediario depositario il mancato accredito sul proprio conto corrente di quanto ricavato dalla loro vendita all'asta disposta ex art. 2441, comma 3, c.c. dallo stesso emittente.

Ad esito del l'esame condotto, il Collegio ha ritenuto l'allegato inadempimento imputabile esclusivamente all'emittente dei diritti di opzione e ha, conseguentemente, dichiarato il ricorso inammissibile per difetto di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto.

L'attestazione della provenienza degli atti nel procedimento ACF

Decisione 1752

Con tale pronuncia il Collegio ha affrontato la questione dell'ammissibilità delle deduzioni dell'intermediario sottoscritte da soggetti che, a dire del ricorrente, risultavano privi del relativo potere rappresentativo, per non avere l'intermediario stesso prodotto alcuna procura o documento attestante i relativi poteri di firma.

L'Arbitro ha respinto una tale eccezione rilevando che, nell'ambito del procedimento ACF - che ha la peculiarità di svolgersi interamente *on line* - la funzione di attestazione della provenienza e paternità degli atti risulta autonomamente e direttamente assolta già dal sistema informatico, tramite l'inserimento delle credenziali personali a ciascuna parte assegnate e la produzione, solo per tale via, della rispettiva documentazione.

2. I confini del potere cognitivo dell'ACF

L'accertamento incidentale di invalidità negoziali in caso di avvenuta alienazione dei titoli

Decisione 1649

Nel definire i confini del proprio potere cognitivo, il Collegio ha precisato che non osta alla proposizione di domande volte alla declaratoria incidentale di invalidità negoziale il fatto che il ricorrente abbia *medio tempore* disposto dei titoli in contestazione; ciò in quanto *"l'obbligazione avente ad oggetto la loro restituzione, che sorgerebbe a [...]carico [del ricorrente in caso di accertata fondatezza di tali domande], ve[rrebbe] surrogata, ai sensi dell'art. 2038 c.c., dall'obbligo di versare all'intermediario il corrispettivo tratto dalla loro alienazione"*.

Il riesame delle decisioni dell'Ombudsman bancario

Decisioni 2020, 2024

L'Arbitro ha ritenuto estranee al proprio ambito di cognizione quelle domande che si configurano come sostanziale impugnativa di pronunce già rese dall'Ombudsman bancario, relativamente al *quantum* riconosciuto in quella sede e ritenuto incongruo dai ricorrenti. In tali occasioni, il Collegio ha dichiarato i ricorsi inammissibili in quanto l'ACF *"non costituisce un Organismo che può operare in sede «d'appello», ovvero di riesame o anche solo di correzione di decisioni assunte da altri soggetti, quali l'Ombudsman bancario o altri organismi stragiudiziali"* (Decisioni 2020, 2024).

Il giudizio sulla congruità delle commissioni

Decisione 2121

Il Collegio ha affermato che possono essere sottoposte alla propria cognizione questioni relative alla trasparenza delle informazioni sui costi commissionali applicati dalla società di gestione, mentre gli è invece preclusa la possibilità di svolgere un sindacato sulla congruità delle commissioni stesse.

La non rilevabilità d'ufficio della prescrizione

Decisione 1607

In merito ai limiti entro cui il Collegio può conoscere dell'eventuale prescrizione delle pretese fatte valere dai ricorrenti, è stato chiarito che, non essendo la prescrizione rilevabile d'ufficio, essa - per poter essere esaminata - presuppone che la relativa doglianza emerga chiaramente dagli atti e soprattutto che emerga la volontà inequivoca della parte nel cui interesse la prescrizione opera di volersene avvalere; questione *"... che deve essere oltretutto sollevata, a pena di decadenza, nella prima difesa utile"*. Il Collegio ha in proposito precisato che evocare, nelle prime difese, l'*"estranità al perimetro di cognizione dell'Arbitro"* di talune operazioni antecedenti ad una specifica data costituisce una formulazione *"troppo criptica per considerarla"*

come chiara ed inequivoca manifestazione di volontà di far dichiarare la prescrizione delle pretese", né un simile senso può esserle attribuito in ragione del fatto che la parte, nella difese finali, abbia insistito sul punto della parziale inammissibilità del ricorso avuto riguardo alle operazioni effettuate "quantomeno sino [ad una certa data] e non coperte da prescrizione", ciò traducendosi in una "«tardiva resipiscenza» dell'intermediario [...] al fine di far valere una eccezione prima non sollevata".

3. L'istruzione probatoria

L'onere della prova in relazione a contestazioni di mancata esecuzione di ordini

Decisioni 1490, 1518, 2012

Il Collegio si è pronunciato in merito al riparto dell'onere probatorio nel caso in cui il ricorrente contesti all'intermediario la mancata esecuzione di ordini di vendita aventi ad oggetto strumenti finanziari.

In proposito è stato osservato che la mancata esecuzione di un ordine di vendita non implica di per sé, necessariamente, un inadempimento da parte dell'intermediario, ben potendo essa dipendere da circostanze a lui non imputabili (**Decisione 1518**). Per effetto di quanto sopra, il Collegio ha ritenuto infondata la domanda del ricorrente nei casi in cui quest'ultimo, su cui grava l'onere di allegare in modo sufficientemente preciso l'inadempimento che egli imputa all'intermediario, si sia limitato a rilevare la mancata esecuzione dell'ordine, senza allegare una motivata e specifica violazione del quadro normativo di settore (**Decisioni 1490, 1518, 2012**).

L'onere della prova sulla natura liquida dei titoli

Decisione 1522

Con la suddetta pronuncia, l'Arbitro ha fornito alcune indicazioni in merito all'assolvimento dell'onere, gravante sull'intermediario, di provare che alla data dell'investimento il titolo fosse liquido. Più nel dettaglio, è stato affermato che, per provare la condizione di liquidità di un titolo, l'intermediario deve dimostrare il concreto funzionamento dei meccanismi eventualmente adottati per favorire l'incontro tra domande in acquisto e vendita, offrendo altresì idonee evidenze dei volumi regolarmente scambiati nel periodo in cui si colloca l'operazione controversa.

I mezzi di prova

Decisioni 1737, 1741

Nelle suindicate pronunce il Collegio ha affrontato la questione relativa all'ammissibilità come mezzo di prova dei rapporti tecnici e delle evidenze informatiche prodotte dall'intermediario al fine di provare gli accessi effettuati dal ricorrente alla piattaforma di *Internet home banking* e l'informativa relativa all'investimento ivi ricevuta.

La questione è stata risolta in termini positivi osservando che le ragioni di celerità sottese al procedimento dinanzi all'ACF, la sua natura sommaria, nonché il carattere non vincolante delle relative decisioni, non consentono di poter disporre una consulenza tecnica volta a verificare la correttezza e la fedeltà dei *report* e delle evidenze informatiche interne degli intermediari e che, piuttosto, *"in una prospettiva di buona fede processuale, si deve presumere, salvo che non sussistano rilevanti elementi di segno contrario, che l'intermediario non abbia evidentemente manomesso i propri report al solo fine di poter eventualmente prevalere in una specifica controversia arbitrale, non foss'altro che per profili di responsabilità, anche in termini di vigilanza, a cui una condotta siffatta lo esporrebbe"*.

4. Le questioni di merito

Gli obblighi informativi

Gli obblighi informativi sul garante dello strumento finanziario

Decisioni 1913, 1949

Con tali decisioni il Collegio ha censurato il comportamento dell'intermediario che, prima del compimento di operazioni di investimento aventi ad oggetto strumenti finanziari incorporanti la garanzia di un terzo, non ha fornito alcuna informazione sul ruolo e sulla situazione di tensione finanziaria in cui, già all'epoca dell'investimento, versava la società che prestava la garanzia sui titoli acquistati (nella fattispecie obbligazioni societarie).

In particolare, si è affermato che tale informazione era dovuta, alla luce dell'art. 31, comma 5, del Regolamento Intermediari n. 16190/2007, secondo cui *"Nel caso di strumenti finanziari che incorporano una garanzia di un terzo, le informazioni relative a tale garanzia includono dettagli sufficienti sul garante e sulla garanzia, affinché il cliente al dettaglio o potenziale cliente al dettaglio possa compiere una valutazione corretta della garanzia"*.

Le informazioni rese mediante raffronto tra strumenti finanziari

Decisioni 2014, 2015

In merito al corretto adempimento degli obblighi informativi da parte dell'intermediario che, in sede di acquisto di azioni di propria emissione, fornisce elementi di raffronto con altri strumenti finanziari, il Collegio ha statuito che, in un contesto informativo già incompleto e inadeguato, la consegna ai clienti di documentazione recante raffronti tra i rendimenti dei BOT e i dividendi delle azioni, oltre a non essere allineata all'art. 28 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 - secondo cui, tra l'altro, il raffronto tra strumenti finanziari diversi deve essere presentato in modo corretto ed equilibrato - può avere effetti decettivi, ingenerando

indebiti affidamenti negli investitori, che potrebbero essere così indotti a ritenere che le azioni siano assimilabili a titoli di Stato o, addirittura, prive di rischio e più remunerative (Decisioni 2014, 2015).

Le informazioni sui costi

Decisione 1719

Con riferimento all'obbligo di informazione sui costi e sugli oneri connessi alla prestazione dei servizi 'investimento, specie avuto riguardo ai prodotti illiquidi, il Collegio - in un caso concernente un IRS (*Interest Rate Swap*) venduto a copertura di un finanziamento - ha affermato che non integra una corretta *disclosure* dei costi la sola indicazione delle relative percentuali applicate al capitale di riferimento, in quanto tale modalità di rappresentazione non consente al cliente di conoscere con la necessaria immediatezza "*il reale peso economico delle spese e degli oneri addebitati a suo carico all'atto della stipula*". Nel caso esaminato, la scarsa trasparenza informativa è stata ritenuta ancor più grave per il fatto che tale modalità descrittiva non consentiva neppure la pronta percezione del *fair value* e del valore presunto di realizzo, a fronte dell'obbligo previsto a carico dell'intermediario di dare espressa evidenziazione delle eventuali difficoltà di liquidazione e dei conseguenti effetti anche in termini di costi.

La disciplina del conflitto di interessi

Gli obblighi in materia di conflitto di interessi

Decisioni 1652, 1909, 1912, 2106, 2146

Il Collegio ha avuto modo di precisare che la disciplina di recepimento della Direttiva n. 2004/39/CE (c.d. MiFID 1) non pone un divieto di prestazione dei servizi di investimento in presenza di situazioni di conflitto di interessi, bensì detta le regole cui l'intermediario deve conformarsi, in simili fattispecie, per agire in modo trasparente e nel miglior interesse del cliente. Nello specifico, è stato chiarito che tali regole si sostanziano nell'obbligo di adottare ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interessi e gestirli in modo da evitare che incidano negativamente sugli interessi dei clienti, nonché di informare chiaramente i clienti stessi, prima di agire per loro conto, della natura generale e delle fonti dei conflitti quando le misure adottate non siano sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nocimento agli interessi dei clienti sia evitato (Decisione 1652).

Nei casi in cui le doglianze vertevano unicamente sull'inadeguatezza dell'informativa fornita all'atto dell'investimento, l'Arbitro ha reputato insufficiente in senso esimente per l'intermediario la dichiarazione, resa dal ricorrente in sede di stipula del contratto quadro, di aver ricevuto il documento contenente informazioni sulla politica seguita dall'intermediario in materia di conflitto di interessi; ciò in base all'assunto che è dovere di quest'ultimo informare l'investitore, prima dell'esecuzione dei singoli ordini,

della natura e delle fonti del conflitto di interessi esistente in relazione alla specifica operazione contestata (**Decisione 1912**). Coerentemente, il Collegio ha ritenuto invece sufficiente l'informativa sulla natura e la fonte del conflitto resa tramite il modulo d'ordine debitamente sottoscritto dal ricorrente (**Decisioni 1652, 1909**).

Nei casi in cui il ricorrente lamentava non solo (e non tanto) carenze informative, quanto (e soprattutto) l'omessa adozione da parte dell'intermediario di misure organizzative idonee a prevenire, identificare e gestire i conflitti di interessi, è stato precisato che l'informativa resa non è di per sé sufficiente ad escludere ambiti di possibile responsabilità dell'intermediario (**Decisione 2106**), né può ritenersi soddisfacente sotto il profilo informativo un documento in cui l'intermediario si limiti a dare atto di aver adottato una politica e delle procedure di gestione dei conflitti di interesse (**Decisione 2146**).

Gli obblighi di correttezza nella valutazione di adeguatezza e appropriatezza

La profilatura della clientela

Decisione 1642, 2002

Relativamente alla fase di acquisizione dal cliente delle informazioni funzionali alle valutazioni di adeguatezza e appropriatezza dell'investimento, il Collegio ha ritenuto non corretto un questionario di profilatura in cui ci si limiti a chiedere all'investitore di esprimere il proprio grado di conoscenza di una serie di prodotti ricompresi in un'unica macro categoria di strumenti finanziari eterogenei sia per rischio che per caratteristiche, così limitando la risposta ad un "sì" ovvero ad un "no", *"con l'effetto, in caso di conoscenza solo parziale dei vari prodotti ivi indicati, di dover inserire una risposta in ogni caso non pienamente veritiera"* (**Decisione 1642**).

Allo stesso modo, l'Arbitro ha ritenuto critico un questionario di profilatura composto da domande estremamente generiche, non tarate sui singoli prodotti e da cui l'intermediario aveva invece desunto l'effettiva conoscenza di specifici strumenti finanziari (anche complessi), senza che fosse ivi presente alcuna domanda che consentisse di pervenire a una tale conclusione (**Decisione 2002**).

La verifica di adeguatezza

Decisione 1457, 1982

Con riguardo al diligente svolgimento della valutazione di adeguatezza, il Collegio ha ritenuto non corretto il comportamento dell'intermediario che, pur avendo rilevato l'inadeguatezza degli investimenti sotto il profilo dell'eccesso di concentrazione dei titoli del medesimo emittente nel portafoglio del cliente, ha tuttavia dato seguito all'operazione, *"«accontentandosi» di una sorta di liberatoria del cliente"* (**Decisione 1457**).

In proposito, è stato precisato che, in presenza di una situazione di elevata concentrazione, è obbligo dell'intermediario non solo segnalare il livello di concentrazione (ottenendo l'autorizzazione del cliente ad eseguire l'operazione), ma anche "sconsigliare (piuttosto che raccomandare) l'operazione, in quanto non adeguata" (Decisione 1982).

Gli obblighi di condotta nell'ambito dei singoli servizi e delle attività di investimento nonché nella gestione collettiva del risparmio

Gli obblighi di condotta nel servizio di gestione individuale di portafogli

Decisioni 1703, 1760, 1824, 1916

Con riferimento al servizio di gestione individuale di portafogli, il Collegio ha precisato che la eventuale *mala gestio* dell'intermediario non può desumersi dal fatto che un investimento su uno specifico prodotto abbia fatto registrare delle perdite, senza che ne sia neppure eccepita l'incoerenza con la strategia di investimento e con la linea di gestione prescelta. In tali casi, infatti, ai fini dell'affermazione della responsabilità dell'intermediario non può ritenersi sufficiente allegare l'inopportunità o l'irragionevolezza di una singola scelta di investimento operata nell'ambito della gestione, ma occorre piuttosto allegare che è stata l'attività di gestione complessivamente intesa a non essere stata oggetto di adeguata ponderazione e a non essersi svolta secondo un ordinato processo di valutazione (Decisioni 1703, 1760, 1824).

In proposito, l'Arbitro ha altresì rilevato che, ove si ritenesse che la censura di un singolo investimento possa bastare a fondare la responsabilità del gestore - isolando solo gli investimenti che hanno avuto esito negativo e affermando che l'intermediario debba risarcire le perdite da essi provocate - l'effetto sarebbe quello di "snaturare il servizio della gestione patrimoniale individuale, giacché operando in tal modo si finirebbe per azzerare completamente il rischio di un andamento negativo della gestione complessivamente intesa, ossia quello che è il rischio tipico che caratterizza tale tipologia di investimento, e che nessun processo di selezione dei singoli strumenti finanziari da inserire in portafoglio, per quanto efficientemente organizzato, può mai, invece, del tutto eliminare" (Decisioni 1703, 1760, 1916).

Gli obblighi di condotta nella prestazione dei c.d. servizi esecutivi

Decisioni 1665, 1680, 1722, 1741, 1892, 1908, 2127

Il Collegio ha evidenziato che le regole di comportamento dettate dall'ordinamento in materia di obblighi informativi non vengono meno nelle ipotesi in cui l'intermediario presti i servizi di investimento c.d. esecutivi - quali la ricezione e la trasmissione di ordini, il collocamento e la

negoiazione per conto proprio - essendo anche in tali casi tenuto ad informare i clienti sulle caratteristiche del tipo specifico di strumento finanziario oggetto dell'investimento e sui rischi connessi (**Decisioni 1665, 1722, 1741**).

L'Arbitro ha altresì affrontato il tema della mera esecuzione di ordini (c.d. *execution only*), la quale rappresenta una modalità semplificata di svolgimento dei servizi di esecuzione o ricezione e trasmissione di ordini che consente all'intermediario di non effettuare la verifica di appropriatezza al ricorrere di determinati presupposti, primo tra tutti la natura non complessa del prodotto oggetto del servizio. In proposito, si è escluso che l'intermediario possa dare corso all'ordine in modalità *execution only* in presenza di uno strumento finanziario complesso quale un *exchange traded commodity* (**Decisione 1722**). In tema, l'Arbitro ha ricondotto nel novero dei prodotti complessi le obbligazioni subordinate (**Decisione 1892**) escludendo, pertanto, che esse possano essere trattate in regime di mera esecuzione degli ordini (**Decisione 2127**).

Con riferimento al servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti, il Collegio ha avuto modo di fornire alcune indicazioni in tema di *best execution*, ossia con riguardo alla regola che impone agli intermediari di adottare tutte le misure ragionevoli per ottenere il miglior risultato possibile per i clienti. In proposito, è stato precisato che, pur non essendo l'intermediario tenuto a garantire il perfezionamento degli ordini di vendita impartiti dai propri clienti, su di lui incombe comunque l'obbligo di elaborare delle procedure che, nell'ottica di assicurare una corretta esecuzione degli ordini, identifichino la strategia di esecuzione e di trasmissione degli ordini stessi per ottenere, ai sensi dell'art. 45 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007, "*il miglior risultato possibile per i loro clienti, avendo riguardo al prezzo, ai costi, alla rapidità e alla probabilità di esecuzione e di regolamento, alle dimensioni, alla natura dell'ordine o a qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione*" (**Decisione 1908**).

Con riferimento alla prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini, il Collegio si è pronunciato in relazione alla corretta gestione da parte dell'intermediario del c.d. *stop loss*, ossia di quel meccanismo che - al verificarsi, sul mercato di riferimento, di scambi ad un certo prezzo (condizione di *stop loss*) - genera ordini di vendita degli strumenti finanziari oggetto di posizioni in marginazione, ovvero di c.d. "posizioni lunghe".

Al riguardo si è avuto modo di chiarire che la presenza di tale strumento di gestione del rischio non garantisce all'investitore di poter realizzare la vendita al valore-parametro indicato nell'ordine, in quanto il raggiungimento di quel parametro di prezzo nel mercato di riferimento rappresenta solo l'avveramento della condizione che obbliga l'intermediario a eseguire l'ordine, mentre altra cosa è la vendita che, avvenendo "a mercato", si potrà realizzare solo se l'ordine di vendita sul mercato di riferimento si

incontra con una domanda in acquisto a quello stesso prezzo. In sostanza, lo *stop loss* lascia pur sempre esposti al rischio che, una volta avveratasi la condizione per cui l'ordine deve essere eseguito, l'andamento delle negoziazioni determini l'assenza di una domanda in acquisto a quello stesso prezzo, sicché la vendita potrà essere realizzata anche a condizioni deteriori (Decisione 1680).

Scheda di approfondimento

Il trading on line

Decisioni 1416, 1481, 1488, 1507, 1557, 1718, 1724, , 1846, 1847, 1782, 1856, 1903, 1904, 1905, 1906, 1932, 2056, 2095

Il *trading on line* non rappresenta di per se' un servizio di investimento, sostanziandosi solo in una modalità di prestazione dei servizi e delle attività di investimento normativamente previsti, implicante un rapporto tra intermediario e cliente diverso da quello tradizionale e che non necessita per il suo svolgimento il rilascio di una specifica autorizzazione in capo ai soggetti abilitati.

La prestazione di servizi di investimento attraverso il canale telematico, inoltre, non è oggetto di una specifica regolamentazione, essendo l'impianto normativo di settore, sia interno che sovranazionale, ispirato al principio della cosiddetta "neutralità tecnologica", in virtù del quale la disciplina dei servizi di investimento è unica, a prescindere dal mezzo utilizzato per la loro prestazione. Fermo quanto sopra, la Consob – già con Comunicazione n. DI/30396 del 21 aprile 2000 – ha avuto modo di fornire alcuni chiarimenti in merito all'applicazione di specifici istituti della disciplina di settore alla prestazione di servizi di investimento in modalità *on line*.

Nel 2019 si è registrato un sensibile incremento di decisioni in materia, nelle quali il Collegio ha declinato le modalità di corretta prestazione dei servizi d'investimento attraverso tale canale.

Uno degli aspetti generatori di maggior contenzioso tra gli intermediari e i clienti è quello relativo a malfunzionamenti dei sistemi di *home banking*. Al riguardo, il Collegio ha, anzitutto, affermato la propria competenza a conoscere tale genere di controversie, laddove le piattaforme di *home banking* siano lo strumento appositamente predisposto per lo svolgimento dei servizi di investimento di esecuzione di ordini o di negoziazione.

Ciò posto, in più occasioni, è stato precisato che il dotarsi di presidi organizzativi e piattaforme *on line* efficienti e funzionanti è incombenza che gli intermediari devono poter garantire per l'adeguato assolvimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi d'investimento (Decisioni 1846, 1932). In proposito – richiamando la già citata Comunicazione Consob del 2000 – è stato fatto presente che gli intermediari devono dotarsi 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 dagli

investitori, sottolineando che può a tal fine risultare opportuno concludere accordi con *Internet provider* e con altri soggetti coinvolti nel processo, idonei a garantire l'adeguata funzionalità e continuità del servizio prestato. È stata poi affermata la necessità che l'intermediario predisponga adeguate procedure e risorse per far fronte ad eventuali "cadute" (anche solo temporanee) del sistema automatizzato, dotandosi di strumenti alternativi, efficienti e strutturati, che consentano alla clientela di proseguire l'operatività (**Decisioni 1416, 1557**).

In tale prospettiva, il Collegio ha precisato che è obbligo dell'intermediario garantire idonei sistemi di *recovery*, o comunque la possibilità per il cliente, in caso di malfunzionamento della piattaforma, di operare anche attraverso modalità alternative (come, ad esempio, il canale telefonico) (**Decisione 2095**), considerato che non può esigersi che il cliente si rechi prontamente e fisicamente in filiale per poter dare seguito agli ordini (**Decisione 1557**).

Nello stesso tempo, si è avuto modo di chiarire che l'eventuale impossibilità per la clientela di operare *on line* non integra un inadempimento dell'intermediario quando ciò discenda dalla necessità di ottemperare a prescrizioni dell'Autorità di vigilanza (**Decisione 1718**).

Al contrario, il Collegio ha ritenuto non corretto un "blocco del servizio", peraltro neppure previsto contrattualmente, quando non dipendente da un'impossibilità tecnica oggettiva, bensì da una scelta dell'Intermediario che aveva illegittimamente precluso al cliente di chiudere una posizione (**Decisione 1481**).

Al di fuori dei casi concernenti malfunzionamenti delle piattaforme di *trading on line*, il Collegio ha affermato, più in generale, che la circostanza che il cliente si avvalga di strumenti telematici per disporre le operazioni di investimento non può avere tra i suoi effetti quello di giustificare un abbassamento della sua soglia di tutela (**Decisione 1507**). Nello specifico, si è osservato che l'impartire un ordine via *Internet* non esonera di certo l'intermediario dall'assumere le informazioni necessarie per eseguire la valutazione di appropriatezza (**Decisione 1507**), né dal fornire all'investitore le informazioni previste dalla normativa di settore, come tra l'altro specificato nella Comunicazione Consob DI/30396 del 21 aprile 2000 (**Decisioni 1488, 1847, 1904, 1905, 1906**).

In particolare, con riferimento agli obblighi informativi precontrattuali, è stata valutata positivamente la messa a disposizione sulla piattaforma di *trading* di schede prodotto contenenti una chiara indicazione delle caratteristiche dei titoli e della loro rischiosità. Il Collegio ha ritenuto, altresì, correttamente svolta la valutazione di appropriatezza in presenza di resoconti non modificabili dell'operatività *on line* dei clienti, da cui risultava che l'intermediario aveva tracciato la verifica di appropriatezza dell'operazione e comunicato il relativo esito negativo al cliente, come provato dal *facsimile* della schermata informativa apparsa al ricorrente all'atto dell'inserimento dell'ordine *online* (**Decisione 2056**).

Infine, con riferimento alle regole di diligenza che anche gli investitori che operano *on line* sono, per parte loro, tenuti ad osservare, il Collegio ha censurato la condotta di quegli investitori che, avvalendosi del canale digitale, pongono autonomamente

in essere per lunghi periodi - talvolta anche successivi al reclamo - e con sistematicità, spesso giornaliera, operazioni d'investimento in strumenti rischiosi e, ignorando la valenza segnaletica delle perdite via via maturate, tuttavia si dolgono, solo successivamente e spesso a distanza di molto tempo, di presunti inadempimenti della normativa di settore da parte dell'Intermediario, con l'intento evidentemente di scaricare su controparte gli effetti dannosi del loro operare. (Decisioni 1782, 1856,1903).

Gli obblighi di condotta nella gestione collettiva del risparmio

Decisione 1484

L'Arbitro, soffermandosi sulle caratteristiche proprie della gestione collettiva del risparmio, ha rilevato che l'obbligazione gravante sul gestore di un fondo non può mai essere ritenuta un'obbligazione di risultato, rappresentando piuttosto un'obbligazione di mezzi. Ciò ha quale effetto, tra l'altro, che l'esito negativo della gestione non può di per sé essere addebitato al gestore e invocato come danno risarcibile, dovendosi piuttosto indagare se le scelte compiute dal gestore nella prospettiva della valorizzazione del fondo siano state o meno connotate da ragionevolezza.

Su tali basi, l'Arbitro ha ritenuto che le perdite conseguenti alla dismissione in blocco del patrimonio residuo di un fondo immobiliare eseguita nel c.d. "periodo di grazia" non siano imputabili all'intermediario quando la scelta di tale tipo di dismissione risulti necessitata dalla decisione dell'assemblea dei partecipanti di non autorizzare la proroga del fondo.

Scheda di approfondimento

L'offerta fuori sede

Decisioni 1505, 1506, 1610, 1611, 1633, 1673, 1781, 1856, 1917, 2050, 2124, 2129

L'offerta fuori sede configura una peculiare modalità di offerta di prodotti finanziari, servizi o attività di investimento - posta in essere per il tramite di consulenti finanziari - che mette in contatto investitori e intermediari al di fuori della sede e dei locali commerciali in cui questi ultimi di consueto svolgono la propria attività.

La relativa disciplina risale al 1991 e storicamente deriva dalla figura della sollecitazione al pubblico risparmio tramite la tecnica c.d. "porta a porta", introdotta per garantire rafforzate forme di tutela nei confronti degli investitori non professionali che entrano in contatto con gli intermediari in una situazione in cui potrebbero mancare i presidi organizzativi e di controllo sull'attività posta in essere. È, infatti, opinione univoca della dottrina e della giurisprudenza (*inter alia*, cfr. Cass., Sez. Un., n. 13905 del 3 giugno 2013) che, di regola, l'operazione di investimento perfezionata al di fuori della sede dell'intermediario non origini dall'iniziativa dell'investitore al dettaglio, ma da una sollecitazione dei promotori (ora, consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede) di cui l'intermediario

medesimo si avvale; sollecitazione che potrebbe, pertanto, aver colto l'investitore impreparato ed averlo indotto ad una scelta negoziale non sufficientemente ponderata.

E' per questo che la disciplina in parola riconosce anzitutto all'investitore il diritto di recesso dai contratti di collocamento di strumenti finanziari, di gestione di portafogli e di negoziazione conclusi fuori sede - senza spese né corrispettivi da versare al consulente finanziario o all'intermediario - da esercitarsi entro sette giorni dalla data di sottoscrizione del contratto (art. 30, comma 6, del TUF) e prevede la nullità dei contratti che non contemplino la predetta clausola di recesso (art. 30, comma 7, del TUF); tale nullità di protezione può essere fatta valere solo dal cliente e vale a ripristinare, *ex post*, quella mancanza di adeguata riflessione preventiva che la descritta situazione potrebbe aver causato. Con la sentenza n. 13905 del 3 giugno 2013, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione hanno ritenuto che il "collocamento" ai sensi dell'art. 30, comma 6, del TUF vada inteso, in senso "ampio" ed "atecnico", come "sinonimo di qualsiasi operazione implicante la vendita all'investitore di strumenti finanziari", statuendo che lo *ius poenitendi* e la conseguente previsione di nullità del contratto "trovano applicazione non soltanto nel caso in cui la vendita fuori sede di strumenti finanziari da parte dall'intermediario sia intervenuta nell'ambito di un servizio di collocamento prestato dall'intermediario medesimo in favore dell'emittente o dell'offerente di tali strumenti, ma anche quando la medesima vendita fuori sede abbia avuto luogo in esecuzione di un servizio di investimento diverso, ove ricorra la stessa esigenza di tutela".

Tale approccio è stato mutuato anche dal Collegio che, richiamando il suddetto indirizzo delle Sezioni Unite, ha sottolineato come, ai fini dell'applicabilità di detta disciplina di protezione anche ai servizi di investimento diversi da quello di collocamento, sia comunque "necessario che la vendita sia avvenuta sotto l'effetto di una «sorpresa» indotta dall'intermediario, e quindi senza che il cliente abbia avuto modo di ponderare benefici e rischi dell'investimento, come tipicamente può avvenire nel collocamento fuori sede di strumenti finanziari" (Decisioni 1610, 1611, 1917). Tenendo conto di tale principi, il Collegio ha concluso nel senso che l'art. 30 del TUF trova applicazione anche nel caso in cui ciò che è avvenuto fuori sede è l'atto sottoscrizione, tramite consulente finanziario, dell'ordine di acquisto di strumenti finanziari, nell'ambito del servizio di esecuzione di ordini. In tale contesto il Collegio ha, inoltre, ritenuto non idoneo ad escludere il c.d. "effetto sorpresa" - e dunque a considerare non applicabile la disciplina in questione - l'intervallo temporale intercorrente tra i due ordini di acquisto, sottoscritti a dieci giorni di distanza l'uno dall'altro presso la sede dell'attività commerciale della ricorrente, "non essendo stato provato (e la prova incombeva sull'intermediario) che essi facessero parte di una strategia di investimento attentamente pianificata e ponderata - sicché l'esigenza di tutela di cui si discorre deve essere valutata come sussistente in relazione a ciascun ordine singolarmente considerato" (Decisione 2129).

Il Collegio ha invece escluso, in linea con quanto precisato dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza sopra citata, che il diritto di recesso possa

riguardare il contratto quadro, riferendosi esso esclusivamente alle singole operazioni disposte in esecuzione del contratto in questione (Decisioni 1610, 1611).

L'Arbitro ha inoltre ritenuto che la conclusione di un'operazione a seguito dello scambio di *e-mail* tra investitore e intermediario non configuri un'offerta fuori sede di strumenti finanziari (Decisione 1633).

E ancora, è stata ravvisata la sussistenza di una "*prestazione del servizio a distanza*", con conseguente esclusione della disciplina di protezione prevista per l'offerta fuori sede, nel caso di negoziazione di ordini impartiti tramite il sistema di *home banking* (Decisione 1856) e per via telematica attraverso l'uso di credenziali assegnate al cliente (Decisione 2050).

Quanto all'onere della prova, il Collegio si è espresso affermando che grava sul ricorrente l'onere di provare che vi sia stato effettivamente collocamento fuori sede, "*rappresentando la stipula fuori dei locali commerciali uno degli elementi costitutivi della fattispecie invocata dal [...] ricorrente che dovrebbe condurre alla nullità del contratto, e non potendo ipotizzarsi l'applicazione del principio dell'inversione dell'onere della prova di cui all'art. 23 TUF, operando tale previsione solo nell'ambito dei giudizi di responsabilità nei confronti dell'intermediario*" (Decisione 2124).

Altra regola significativa applicabile all'offerta fuori sede attiene all'obbligo degli intermediari di avvalersi, per tale attività, di soggetti appositamente abilitati, ossia i consulenti finanziari.

Non di rado è stata eccepita l'incompetenza dell'ACF sull'assunto che non possa conoscere di controversie riguardanti i rapporti di natura "personale" tra gli investitori e i consulenti finanziari; al riguardo, pur non disponendo di un potere di accertamento "diretto" dei eventuali responsabilità dei consulenti finanziari, il Collegio, sulla base del combinato disposto degli artt. 4 (l'ACF "*conosce delle controversie fra investitori e intermediari*") e 2 del Regolamento ACF (che definisce gli intermediari "*i soggetti abilitati di cui all'art. 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'art. 31 TUF*"), ha affermato la propria competenza in ordine alle controversie sorte nei confronti degli intermediari anche per le condotte scorrette dei consulenti di cui si avvalgono per lo svolgimento della loro attività (Decisioni 1505, 1506).

Nel merito, il Collegio ha chiarito che l'art. 31, comma 3, del TUF contempla la responsabilità solidale dell'intermediario per i danni arrecati dal consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, prescindendo dalla sussistenza dell'elemento della colpa dell'intermediario nella sorveglianza sull'attività del consulente, essendo ciò espressione della più generale responsabilità di cui all'art. 2049 c.c.. Al fine di affermare la responsabilità dell'intermediario per il fatto del consulente, l'Arbitro ha ritenuto sufficiente la sussistenza di un rapporto di "*necessaria occasionalità*" tra incombenze affidate e fatto illecito del consulente, ravvisabile - in linea con gli orientamenti espressi dalla giurisprudenza di legittimità - "*in tutte le ipotesi in cui il comportamento di questi rientri nel quadro*

delle attività funzionali all'esercizio delle incombenze di cui è investito" (Cass. 24 febbraio 2016, n. 3625; cfr. anche Cass. 31 luglio 2017, n. 18928) (Decisioni 1505, 1506, 1781). Il citato rapporto di "necessaria occasionalità" è stato ritenuto sussistente sulla base del solo fatto che la condotta scorretta fosse stata realizzata dal consulente tramite i sistemi informatici e applicativi dell'intermediario (Decisione 1673) o della circostanza che il consulente fosse in possesso della modulistica dell'intermediario, la cui disponibilità gli aveva consentito di contraffare i report della clientela (Decisione 1781).

L'applicazione della normativa di settore agli operatori qualificati

Gli investitori dichiaratisi operatori qualificati ai sensi del Regolamento Intermediari n. 11522/1998

Decisioni 1482, 1527, 1717, 1743, 1983, 2096

Va segnalato l'orientamento assunto dal Collegio in relazione alla portata applicativa dell'art. 31, comma 2, del Regolamento Intermediari n. 11522 del 1998 (non più vigente), il quale prevedeva la non applicazione di alcune norme di tutela dell'investitore nelle ipotesi in cui il cliente fosse un operatore qualificato. Sebbene la questione - riguardando una norma, per l'appunto, non più in vigore - non rivesta un carattere di stretta attualità, si ritiene utile darne comunque conto in considerazione della frequenza con cui essa si è posta all'attenzione dell'Arbitro, rispetto a fattispecie risalenti nel tempo e soggette, *ratione temporis*, alla suddetta disciplina.

Con particolare riferimento a soggetti persone giuridiche, è stato evidenziato che tale previgente disciplina era chiara nel precisare che lo *status* di operatore qualificato poteva essere riconosciuto a tali soggetti in presenza di una specifica competenza ed esperienza in materia di operazioni in strumenti finanziari, espressamente dichiarata per iscritto dal legale rappresentante. Il Collegio, pertanto, in linea con l'orientamento espresso dalla Suprema Corte di Cassazione con la sentenza n. 12138 del 26 maggio 2009, ha ritenuto che la dichiarazione di "operatore qualificato", sottoscritta dal legale rappresentante, è di per se' condizione necessaria e sufficiente per l'attribuzione della suddetta qualifica, così esonerando l'intermediario dall'effettuare ulteriori verifiche (Decisioni 1482, 1717, 1743, 1983).

Sul punto, il Collegio ha altresì evidenziato che neanche la presenza di elementi che potrebbero indurre a dubitare dell'effettiva qualificazione del cliente come operatore qualificato, quali ad esempio le sue piccole dimensioni e la recente costituzione dell'impresa, rappresenta elemento idoneo a revocare in dubbio il contenuto della dichiarazione, essendo onere del ricorrente provare che l'Intermediario avesse effettiva conoscenza di ciò (Decisioni 1527, 2096).

5. Il nesso di causalità

Il nesso di causalità tra inadempimento e danno

Decisioni 1413, 1480,1491, 1539, 1564, 1604, 1640, 1655, 1856, 1914, 2050

Il Collegio, in linea con il più recente orientamento assunto dalla Corte di Cassazione in materia (sentenze n. 3914 del 16 febbraio 2018 e n. 2464 del 29 gennaio 2019), ha affermato che, in presenza di acclarati inadempimenti degli obblighi informativi, il nesso causale può ritenersi sussistente anche in via presuntiva, in quanto *"la mancata prestazione delle informazioni dovute ai clienti da parte della banca intermediaria [...] costituisce di per sé un fattore di disorientamento dell'investitore che condiziona in modo scorretto le sue scelte di investimento"*; una *"tale condotta omissiva è, di conseguenza, normalmente idonea a cagionare il pregiudizio lamentato dall'investitore"* (Decisioni 1655, 1914).

L'Arbitro ha avuto, tuttavia, modo di precisare che tale presunzione, come riconosciuto anche dalla stessa Corte di Cassazione nelle sopra indicate pronunce, non esclude la possibilità di prova contraria da parte dell'intermediario circa la sussistenza di elementi atti a deviare il corso della catena causale derivante dall'asimmetria informativa.

Il Collegio ha escluso, allora, la sussistenza di un nesso di causalità tra la violazione degli obblighi informativi ed il danno lamentato, laddove dalla documentazione in atti emergevano elementi tali da indurre a ritenere che la decisione di investimento fosse stata il frutto di una scelta libera e consapevole dell'investitore, che quest'ultimo avrebbe compiuto anche ove gli fosse stato fornito un corretto e completo quadro informativo. L'Arbitro è pervenuto a tale conclusione nei casi in cui le evidenze prodotte consentivano di tracciare un profilo dell'investitore caratterizzato da un'elevata esperienza e competenza finanziaria e davano conto di un'operatività piuttosto frequente, in epoca precedente e in alcuni casi anche successiva alle operazioni contestate, nei medesimi prodotti oggetto del ricorso o in strumenti finanziari con caratteristiche analoghe, che non aveva tuttavia dato luogo a contestazioni di sorta, neppure sotto il profilo della mancata conoscenza delle caratteristiche proprie dello strumento finanziario (Decisioni 1413, 1480, 1491, 1539, 1604, 1640).

Sempre nella prospettiva dell'indagine sulla sussistenza o meno del nesso causale tra inadempimento degli obblighi informativi e danno, il Collegio ha altresì attribuito rilevanza al comportamento assunto dal ricorrente allorquando ha avuto piena contezza delle caratteristiche delle operazioni che si accingeva a compiere. In proposito, si è affermato che il fatto che il ricorrente continuasse a compiere con sistematicità le operazioni, anche dopo la proposizione del reclamo o, addirittura, del ricorso all'ACF, ossia quando ne era ormai del tutto chiara la natura, consente di ritenere che l'investitore – anche in presenza, sin dal principio, di una corretta informazione – si sarebbe comunque determinato, in ossequio al principio del

più probabile che non, nel senso di egualmente procedere ad effettuare le operazioni poi contestate (**Decisioni 1564, 1856, 2050**).

6. Il danno risarcibile

La quantificazione e la liquidazione del danno

Decisioni 1405, 1519, 1668, 1669, 1675, 1708, 1735, 1746, 1776, 1833, 1912, 1958, 1986, 1987, 1989, 2002, 2138, 2141, 2151, 2154, 2155, 2156

Il Collegio, nell'ambito di controversie aventi ad oggetto prodotti illiquidi, si è pronunciato in merito alla richiesta degli intermediari di riconoscere la non attualità del danno lamentato nei casi in cui gli strumenti finanziari erano ancora in possesso del ricorrente. In proposito, è stato rilevato che l'attualità del danno va ravvisata, in simili fattispecie, nella mancanza di liquidità conseguente alla difficoltà o impossibilità di disinvestimento. In ragione di ciò, il Collegio - posto che la "mancanza di liquidità" costituisce di per sé un pregiudizio economico - ha riconosciuto l'esistenza di un interesse concreto dei ricorrenti a chiederne il ristoro (**Decisioni 1405, 1708, 1746, 1776, 2141**). In altri termini, il danno così lamentato si sostanzierebbe nell'avere il cliente i risparmi vincolati in un investimento il cui valore non può essere facilmente monetizzato, esponendolo così al rischio di non poter far fronte a sopravvenute esigenze di liquidità (**Decisione 1405**), quali ad esempio quelle necessarie allo svolgimento della propria attività imprenditoriale (**Decisione 1912**) e financo costringendolo a richiedere un finanziamento, sopportandone i relativi costi (**Decisione 1675**). Inoltre, è stato affermato che, ai fini del risarcimento del danno da mancanza di liquidità, non è necessario che la vendita dei titoli ancora detenuti in portafoglio dai ricorrenti sia oggettivamente "impossibile", essendo a tal fine sufficiente anche un'impossibilità relativa, da intendersi come impossibilità di vendita entro un periodo di tempo ragionevolmente breve (**Decisione 1405**).

Relativamente alla misura del danno correlato ad azioni illiquide ancora in possesso del ricorrente, il Collegio ha proceduto di norma a decurtare dal *quantum* richiesto nel ricorso il valore dei titoli al momento della decisione. L'Arbitro ha ritenuto tale criterio non applicabile in caso di sopravvenuta sospensione della negoziazione dei titoli interessati su sistemi multilaterali di negoziazione, disponendo, per questi casi, un ristoro pari all'ammontare iniziale dell'investimento (**Decisione 2138**). Ad avviso del Collegio, infatti, la sospensione delle negoziazioni per un tempo indefinito nei fatti azzerava la *chance* di recuperare il valore dell'investimento non essendo più possibile riconoscere ai titoli un valore teorico, realizzabile nel breve periodo, che possa essere portato in detrazione del capitale investito nell'ambito della liquidazione del danno (**Decisioni 2151, 2154, 2155**).

Con riferimento alla quantificazione del danno correlato ad obbligazioni, anche subordinate, ancora in possesso del ricorrente, per le quali alla data del ricorso non fosse maturata la relativa scadenza, il Collegio

ha di massima ritenuto insussistenti i presupposti per riconoscere il risarcimento del danno. In particolare, si è ritenuto che in simili casi il danno non fosse attuale trattandosi di titoli per i quali, oltre ad essere state percepite regolarmente le relative cedole, alla data di proposizione del ricorso non sussistevano elementi idonei a far dubitare del loro rimborso alla scadenza (o che il loro valore fosse stimabile come inferiore rispetto al rispettivo prezzo di acquisto). Tuttavia nel caso di intermediario sottoposto a procedura di amministrazione straordinaria ai sensi dell'art. 70 del TUB, si è ritenuto possibile affermare l'attualità del danno, in quanto la sottoposizione del resistente, peraltro per ragioni patrimoniali, alla procedura di amministrazione straordinaria rende non priva di plausibilità l'ipotesi che le obbligazioni possano non essere soddisfatte alla scadenza. **(Decisioni 2151, 2156).**

L'Arbitro ha, inoltre, reputato risarcibili le somme pagate a titolo di penale per l'uscita anticipata da una polizza di tipo *Unit Linked*, osservando che il risarcimento del danno è funzionale a rimettere il ricorrente nella posizione in cui si sarebbe trovato se l'investimento non avesse avuto luogo; ciò stante, le penali non debbono essere detratte dall'importo da liquidare a titolo risarcitorio perché configurano un onere che il cliente non avrebbe sostenuto in assenza dell'investimento in contestazione **(Decisione 2002).**

Con riferimento al concorso di colpa del ricorrente nella causazione del danno, il Collegio ha ridotto l'entità del risarcimento richiesto in alcuni casi in cui l'investitore non aveva "*colto l'opportunità*" di mitigare il danno subito, aderendo all'offerta pubblica di scambio promossa sulle azioni in contestazione prevedente per ciascuna azione ceduta il pagamento immediato di una componente fissa. In particolare, in sede di liquidazione del danno, è stata detratta dalla somma a cui il ricorrente avrebbe avuto diritto, quanto questi avrebbe potuto ottenere in caso di adesione all'offerta **(Decisioni 1519, 1668, 1669).**

L'Arbitro ha applicato il principio della *compensatio lucri cum damno* in relazione a casi in cui il ricorrente, in ragione dell'acquisto di azioni emesse dall'intermediario, aveva potuto beneficiare di un tasso di interesse agevolato su certificati di deposito riservati ai soci dello stesso intermediario. In proposito, si è chiarito che, in caso di operazioni di investimento azionario poste in essere in combinazione con la sottoscrizione di certificati di deposito ad un tasso che, proprio in virtù dell'acquisto dei titoli azionari, risultava essere agevolato, il maggior guadagno realizzato sui certificati di deposito va ritenuto conseguenza immediata e diretta dell'operazione in contestazione e deve essere, quindi, detratto dalla somma liquidabile a titolo di risarcimento **(Decisioni 1735, 1958, 1986, 1987, 1989).**

Quanto al calcolo degli interessi legali sulla somma riconosciuta al ricorrente in caso di accoglimento del ricorso, il Collegio, facendo proprio l'orientamento della Corte di Cassazione di cui alla sentenza n. 15895 del 13 giugno 2019, ha individuato il *dies a quo* da cui far decorrere gli interessi - in

caso di ripetizione dell'indebito - nella data del primo atto stragiudiziale di costituzione in mora, coincidente con il reclamo presentato dal ricorrente all'intermediario (**Decisione 1833**).

7. Nullità e risoluzione nell'operatività in strumenti finanziari

Il requisito della forma scritta del contratto quadro ex art. 23 del TUF e l'uso "selettivo" dell'azione di nullità

Decisioni 1405, 1633, 1661, 1856, 2127

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

In proposito, il Collegio ha precisato che il requisito della forma scritta richiesto *ad substantiam* dall'art. 23 del TUF, può essere soddisfatto anche attraverso lo scambio di atti, entrambi firmati da ciascuna parte contraente, recanti rispettivamente la proposta e l'accettazione del servizio di investimento, atteso che la previsione dettata dal TUF non preclude la possibilità che il contratto si perfezioni secondo il procedimento disciplinato dall'art. 1326 c.c. (**Decisione 1405**). Nel medesimo solco si colloca anche la decisione in cui si è ritenuto dimostrato da parte dell'intermediario che il contratto era stato regolarmente e validamente concluso in forma scritta attraverso la produzione del documento di accettazione della proposta contrattuale, tenuto altresì conto della dichiarazione resa dal ricorrente, e contenuta nel frontespizio del suddetto documento, di aver ricevuto copia delle condizioni generali contenenti le norme che regolavano il rapporto (**Decisione 1856**).

L'Arbitro ha altresì chiarito che, affinché sia soddisfatto il requisito della forma scritta richiesto dall'art. 23 del TUF, non è necessario che tutte le informazioni pertinenti siano contenute in un unico modulo contrattuale, potendosi ritenere sufficiente che le stesse siano riportate in modulistica accessoria, ove debitamente richiamata in atti sottoscritti dal cliente (**Decisione 1633**).

Valorizzando quanto rilevato dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza n. 1653 del 23 gennaio 2018, secondo cui la nullità per difetto di forma è posta nell'interesse del cliente, così come la previsione della consegna di copia del contratto, il Collegio ha affermato che il vincolo di forma del contratto va inteso in chiave funzionale (e non come mero dato strutturale) e assume una connotazione "*composita*", in cui deve essere riconosciuto un ruolo formale anche alla *traditio* di un "*esemplare*" del contratto, inteso come documento in uno con il suo contenuto (**Decisione 1661**).

L'Arbitro ha avuto modo di pronunciarsi anche in merito alla legittimità, in caso di accertata nullità del contratto quadro per difetto di

forma scritta, di un uso "selettivo" della nullità da parte dell'investitore, ossia della legittimità o meno di un'azione tendente a far dichiarare l'inefficacia solo di alcuni ordini di investimento disposti a valere su tale contratto e non di tutti. Il Collegio ha in proposito fatto propri gli orientamenti al riguardo resi dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la recente sentenza n. 28314 del 4 novembre 2019, secondo cui se, per un verso, il cliente ben può selezionare, tra i diversi investimenti compiuti a valere sul contratto quadro riconosciuto nullo, solo quelli per sé pregiudizievoli al fine di farli dichiarare *tamquam non essent*, purtuttavia l'intermediario deve considerarsi titolare di "un'eccezione qualificabile come di buona fede idonea a paralizzare gli effetti restitutori dell'azione di nullità selettiva"; un'eccezione questa opponibile nei "limiti del petitum azionato, come conseguenza dell'azione di nullità, ove gli investimenti, relativi agli ordini non coinvolti dall'azione, abbiano prodotto vantaggi economici per l'investitore". Sulla scorta di quanto sopra, l'Arbitro ha ritenuto idonea a paralizzare la pretesa restitutoria del ricorrente l'eccezione con cui l'intermediario ha messo in luce la complessiva attività di *trading* posta in essere dal ricorrente e dimostrato come quest'ultimo, attraverso gli altri ordini di investimento non contestati, abbia ottenuto nel complesso profitti che neutralizzavano le perdite lamentate (**Decisione 2127**).

La nullità delle operazioni d'investimento per violazione della forma convenzionale stabilita tra le parti ex art. 1352 c.c.

Decisioni 1803, 1900

Esprimendosi su un altro caso pervenuto al suo esame, l'Arbitro ha ribadito, in linea con la prevalente giurisprudenza, che il requisito di forma scritta, richiesto a pena di nullità dall'art. 23 del TUF, va riferito al contratto per la prestazione dei servizi di investimento (c.d. contratto quadro) e non anche alle singole operazioni di investimento per le quali la legge non contempla analoga espressa previsione. Nondimeno, sulla base del principio affermato dalla giurisprudenza di legittimità (da ultimo, Corte di Cassazione, 30 novembre 2017, n. 28816), si è affermato che, "allorché le parti [...] abbiano convenuto per iscritto di adottare una determinata forma per la futura conclusione di un contratto, si presume che la forma scritta sia stata voluta per la validità di questo". Per l'effetto, il Collegio ha ritenuto accertata la nullità di operazioni d'investimento per le quali l'intermediario non aveva provato l'esistenza dei relativi ordini sottoscritti dal cliente, pur avendo le parti previsto convenzionalmente un tale requisito attraverso espressa previsione contrattuale. (**Decisione 1803**). Coerentemente con tale indirizzo, l'Arbitro ha rilevato che non è ravvisabile alcuna nullità per violazione della forma convenzionale stabilita dalle parti, ai sensi dell'art. 1352 c.c., laddove il regolamento contrattuale prevede la possibilità di conferire ordini di investimento anche in forme diverse da quella scritta (**Decisione 1900**).

La risoluzione delle singole operazioni di investimento

Decisioni 1712, 1808, 1809, 1867, 1880, 1893

Il Collegio si è costantemente espresso nel senso di ritenere che, in presenza di violazioni degli obblighi di condotta posti in capo agli intermediari dalla legge o dal contratto quadro, non ricorrono i presupposti per accertare, neppure in via incidentale, la risoluzione delle operazioni di investimento. Infatti, gli inadempimenti dell'intermediario agli obblighi di informazione del cliente, così come l'inosservanza delle regole che presidono la valutazione della coerenza delle operazioni con il profilo di rischio dell'investitore, sebbene condizionino le scelte di investimento del cliente, tuttavia si collocano - come ha osservato il Collegio - *"in un momento antecedente alle singole operazioni di acquisto e dunque non possono operare come causa di risoluzione delle stesse ai sensi dell'art. 1453 c.c., tale rimedio presupponendo che l'inadempimento che vi dà causa inerisca direttamente al rapporto contrattuale che si vorrebbe risolvere, e non a un rapporto diverso, ancorché a esso in un certo senso presupposto"* (Decisioni 1712, 1808, 1809, 1867, 1880, 1893).

Lo scioglimento del contratto derivato stipulato a copertura di un finanziamento

Decisione 1716

In materia di contratti derivati stipulati a copertura di finanziamenti, il Collegio ha affermato che la circostanza che il finanziamento e il derivato siano strettamente collegati, servendo il secondo ad assicurare il ricorrente contro il rischio della crescita del tasso variabile del primo oltre un certo livello, comporta - in applicazione dei consolidati principi elaborati dalla giurisprudenza in materia di collegamento negoziale e in ossequio alla sostanziale unitarietà dell'operazione economica - che i due contratti *simul stabunt, simul cadent* e, dunque, che una volta estinto anticipatamente il finanziamento anche il derivato, proprio perché assolve una funzione di assicurazione contro un rischio legato all'andamento del primo, è destinato necessariamente a perdere efficacia, essendo venuto meno, con l'estinzione di quest'ultimo, anche il rischio di aumento del tasso di interesse che esso era destinato a coprire. Nell'occasione, l'Arbitro ha precisato che tale ricostruzione non comporta l'esercizio di un potere di risoluzione da parte del Collegio, ma semplicemente la presa d'atto di un effetto automatico, che si produce in ragione del venir meno del rischio che il contratto derivato tende ad assicurare, con conseguente riconoscimento - a favore dell'investitore - della quota parte del corrispettivo originariamente versato; ciò in quanto, *"se la funzione assolta da[!] derivat[o] è di un'assicurazione [...], la conseguenza è [...] che la disciplina degli effetti della [sua] cessazione anticipata deve essere conforme a quella dell'assicurazione [art. 1896 c.c.] e perciò debba essere restituita al cliente quella quota parte del premio unico che si riferiva alla parte di rischio futuro e non ancora corso e che, per effetto del venire meno del finanziamento oggetto di copertura non può neppure più correre"*.

8. Alcuni eventi dell'iter procedimentale

A completamento dell'illustrazione dei principali orientamenti applicativi elaborati nel corso del 2019, si ritiene utile dare conto di alcuni indirizzi volti a chiarire le corrette modalità di esercizio delle facoltà, accordate dal Regolamento ACF, di procedere all'estinzione del procedimento e alla richiesta di correzione della decisione, nonché in ordine all'ambito applicativo della prevista sospensione feriale dei termini procedimentali.

L'estinzione del procedimento

Decisione 1549

In relazione ai presupposti applicativi dell'art. 13, comma 3, lett. a), del Regolamento ACF - il quale prevede che il procedimento si estingue quando *"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'art. 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2020, n. 28"* - l'Arbitro, ritenendo che non fossero integrati tutti i presupposti previsti nella richiamata disposizione, ha respinto la richiesta di estinzione del procedimento formulata dall'intermediario sulla base di un atto di citazione a giudizio proposto dai Ricorrenti sui medesimi fatti oggetto di ricorso all'ACF. Infatti - ad avviso del Collegio - la presentazione di un atto di citazione rappresenta solo uno dei presupposti indicati dalla norma, dovendosi anche realizzare l'ulteriore condizione che il giudice, non oltre la prima udienza, non rilevi l'improcedibilità e non adotti il provvedimento di cui alla citata disposizione del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, secondo cui *"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"*. Evento, questo, che nel caso in esame non risultava verificatosi.

La correzione delle decisioni

Decisioni 1531, 1534, 1657, 1667, 1684, 1685, 1686, 1687, 1724, 1754, 1755, 1756, 1773, 2040, 2066, 2086, 2087

L'art. 17 del Regolamento ACF, al comma 1, stabilisce che *"Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione, può chiederne la correzione per errori materiali"*.

In merito si è avuto modo di chiarire che tale previsione è finalizzata a porre rimedio a un errore materiale o, al più, ad un c.d. errore di percezione dei fatti o delle risultanze del procedimento che risultino *ictu oculi* dagli atti e dalle difese, ma non anche ad ottenere, nella sostanza, una revisione della decisione, né una diversa soluzione di una questione già affrontata dal Collegio sulla base di una valutazione di diritto sfavorevole alla parte istante

(Decisioni 1531, 1534, 1667, 1724, 1754, 1755, 1756, 2040, 2086, 2087).

L'Arbitro ha ricondotto nel novero degli "errori materiali" gli errori di calcolo in sede di quantificazione del danno, ad esempio nello scomputare dal *quantum* risarcitorio le somme impiegate dal ricorrente in investimenti interessati da prescrizione (Decisioni 1684, 1686), nell'operare la detrazione della somma percepita dal ricorrente a titolo di dividendi nella misura risultante dalla documentazione in atti (Decisioni 1657, 1684, 1686) e nel calcolare la rivalutazione monetaria da corrispondere (Decisione 2066).

Al contrario, il Collegio ha ritenuto di non potersi pronunciare su quelle richieste che, ancorché qualificate come "istanze di correzione", propongono in realtà "una diversa rilettura della documentazione agli atti", risolvendosi in vere e proprie richieste di riesame nel merito delle valutazioni già svolte e di quanto riconosciuto a fini risarcitori (Decisioni 1657, 1756, 2086).

In tale prospettiva, l'Arbitro ha inoltre reputato insuscettibili di formare oggetto di correzione le doglianze che attengono ad un preteso "errore di giudizio". Nello specifico, si sono ritenute tali le istanze con cui, restando ferma la corretta percezione dei fatti nella loro dimensione naturalistica, sono stati censurati: i) "l[...]*interpretazione* [di determinati fatti] *nonché il mancato esame delle domande risarcitorie fondate su* [una specifica] causa petendi" (Decisione 1667); ii) la "*scelta del Collegio di non procedere* [ai fini della quantificazione dell'importo da corrispondere] *alla devalutazione delle somme accreditate*" dalla banca a titolo di cedole e di rimborso del capitale investito in titoli obbligazionari, in quanto, ad avviso dell'investitore, corrisposte solo in date di molto successive a quelle dell'investimento (Decisione 1724); iii) il metodo utilizzato per calcolare il valore degli investimenti (Decisione 2087); iv) la qualificazione giuridica di un determinato fatto (Decisioni 1531, 1534).

Il Collegio ha anche avuto modo di precisare che eventuali produzioni documentali successive all'assunzione della decisione non possono essere poste a base dell'istanza di correzione, che altrimenti si rivelerebbe funzionale ad una revisione ovvero ad un riesame nel merito di fatti già valutati (Decisione 2040). Sull'assunto che le decisioni non possono che basarsi sulle allegazioni e sui documenti prodotti dalle parti nel corso del procedimento (art. 15, comma 2, del Regolamento ACF), si è ritenuto, altresì, di non poter accogliere richieste di correzione di decisioni in cui la quantificazione del danno ivi operata viene contestata alla luce di documenti nuovi, non noti al Collegio al momento della decisione e che la parte ben avrebbe potuto produrre in pendenza dell'istruttoria procedimentale (Decisioni 1685, 1687).

Nel medesimo solco si collocano alcune pronunce in cui si è escluso che l'istanza di correzione possa essere utilizzata per porre rimedio ad "improvvidi" comportamenti tenuti dal richiedente nel corso del

procedimento, poi culminato nella decisione oggetto di richiesta emendativa. In un caso, l'Arbitro ha respinto la richiesta di correzione con cui è stata revocata in dubbio la sussistenza di alcuni elementi, non contestati dal richiedente nel corso del procedimento, su cui il Collegio aveva fondato la quantificazione del danno, e ciò in quanto una siffatta richiesta non riguardava un errore di calcolo, bensì e *"solo un tentativo di rimediare – del tutto tardivamente – alla mancata contestazione"* di fatti rilevanti nel corso del procedimento (**Decisione 1724**). Analogamente, è stata giudicata inammissibile una richiesta di correzione con cui l'istante pretendeva che il Collegio rilevasse la falsità di un documento da lui stesso non disconosciuto nel corso dell'istruttoria (**Decisione 1773**).

Infine, stante la delibera Consob n. 19700 del 3 agosto 2016 (contenente disposizioni organizzative e di funzionamento dell'ACF) e, in particolare, l'art. 8, comma 2, secondo cui la decisione del Collegio contiene *"una sintetica esposizione dei punti di fatto e di diritto ritenuti risolutivi"*, è stata respinta una richiesta di correzione in cui veniva lamentata la mancata assunzione di una decisione su una circostanza che, invece, non era stata pretermessa per errore, ma in quanto non ritenuta risolutiva ai fini dell'assunzione della decisione (**Decisione 1754, 1755**).

La sospensione feriale dei termini

Decisioni 1492, 1979

In tema di sospensione feriale dei termini prevista dall'art. 19, comma 1, del Regolamento ACF, l'Arbitro ha precisato che la predetta previsione trova applicazione solo con riferimento ai termini endoprocedimentali, con esclusione, quindi, dei termini previsti dal Regolamento per disciplinare la fase precedente la proposizione del ricorso. Per l'effetto, il Collegio ha ritenuto non soggetto alla sospensione feriale il termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo, prima della cui scadenza non può essere proposto ricorso all'ACF, a meno che l'intermediario non abbia, *medio tempore*, fornito riscontro (**Decisione 1492**). Allo stesso modo, la sospensione feriale non è applicabile al termine entro cui deve essere presentato ricorso all'Arbitro, fissato - dall'art. 10, comma 3, del Regolamento ACF - in un anno dalla proposizione del reclamo all'intermediario (**Decisione 1979**).

II. Gli orientamenti 2017-2019

La competenza dell'ACF	75
La ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso	79
La titolarità del diritto fatto valere e la legittimazione attiva nel procedimento avanti l'ACF	81
La legittimazione passiva	82
Le invalidità e la risoluzione del contratto quadro e delle operazioni di investimento	84
Il riparto dell'onere probatorio e i mezzi di prova	85
La prescrizione del diritto azionato con il ricorso	88
Gli obblighi di informazione verso il cliente	88
La profilatura del cliente	91
La valutazione di adeguatezza	93
La valutazione di appropriatezza	94
Il risarcimento del danno e la <i>compensatio lucri cum damno</i>	95



2017-2019

La competenza dell'ACF

1. L'Arbitro non è competente a conoscere delle controversie aventi a oggetto la sottoscrizione di **buoni postali fruttiferi** in quanto, essendo essi privi del requisito 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, configurabile solo ove abbia ad oggetto uno strumento finanziario (**Decisioni 27, 340**).

2. Nelle controversie a cui si applica *ratione temporis* l'articolo 25-*bis* (ora 25-*ter*) del TUF nella formulazione precedente al recepimento della direttiva (UE) 2016/97 ("c.d. IDD")¹, l'ACF è competente a conoscere di fattispecie che attengono al collocamento di **polizze assicurative** solo ove in esse sia presente una componente "finanziaria" e, segnatamente, solo di quelli appartenenti ai rami vita III e V di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (*Polizze Unit e Index Linked e operazioni di capitalizzazione*) (**Decisioni 158, 313**).

2.1. La competenza dell'ACF in merito a controversie concernenti prodotti finanziario-assicurativi è circoscritta alla sola fase di commercializzazione di tali prodotti e non anche a quella successiva di riscatto e di liquidazione, sottratta all'applicazione dell'articolo 25-*bis* del TUF (vigente all'epoca dei fatti) che, al primo comma, estende l'operatività degli articoli 21 e 23 del TUF alla sola sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari emessi da banche e da imprese di assicurazione (**Decisioni 639, 1702**).

2.2. L'ACF è competente a conoscere delle controversie concernenti la commercializzazione di prodotti finanziario-assicurativi solo relativamente a violazioni poste in essere a partire dal 17 maggio 2006, data di entrata in vigore dell'art. 25-*bis*, primo comma, del TUF (**Decisione 329**).

2.3. E' da escludersi la competenza dell'ACF in tema di distribuzione di

¹ Gli orientamenti in materia di prodotti finanziario assicurativi qui riportati sono stati assunti in vigenza della disciplina dettata dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262 (c.d. Legge Risparmio), che ha introdotto nel Tuf l'articolo 25-*bis*. Tale disciplina, con qualche modifica, è rimasta in vigore dal 17 maggio 2016 al 1° ottobre 2018, data di entrata in vigore della normativa interna di recepimento della direttiva IDD (*Insurance Distribution Directive*) e dei regolamenti delegati europei. Pertanto, molti degli orientamenti espressi dal Collegio in materia potrebbero essere non più applicabili alle controversie successive al 1° ottobre 2018, data in cui è stata introdotta nel nostro ordinamento una nuova nozione europea di prodotti di investimento assicurativi o IBIP (*Insurance Based Investment Products*), che non coincide con la precedente definizione nazionale di prodotto emesso da impresa di assicurazione in quanto include non solo i prodotti dei rami III e V, ma anche alcuni prodotti di ramo I nonché i prodotti "multiramo" o "ibridi". Inoltre, i soggetti abilitati all'intermediazione assicurativa - tra cui non sono più compresi insieme ai broker e agli agenti assicurativi neanche le imprese di assicurazione - sono ora tenuti al rispetto di regole comportamentali anche successive alla distribuzione dei prodotti, ad esempio in tema di rendiconti periodici.

prodotti finanziario-assicurativi qualora posta in essere da *brokers* o agenti assicurativi. Infatti, l'art. 25-*bis* del TUF (d.lgs n.58/1998), nel prevedere che la distribuzione di tali prodotti rientri nelle competenze della Consob solo laddove la stessa avvenga per mezzo di "*imprese di assicurazione*" e di "*soggetti abilitati all'intermediazione assicurativa*", esclude dalla vigilanza della Consob - e quindi anche dell'ACF - la distribuzione di prodotti assicurativo-finanziari realizzata da agenti, produttori diretti e *broker* di assicurazione, che rimane quindi regolata dal Codice delle Assicurazioni e dalle connesse disposizioni di attuazione e sottoposta alla vigilanza dell'IVASS (Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del 3.5.2017, 31.7.2018, 24.10.2019).

2.4. Stante il disposto dell'art 25-*bis* del TUF, che circoscrive la competenza della Consob - e quindi anche dell'ACF - ai prodotti finanziario-assicurativi appartenenti ai rami vita III e V di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, l'Arbitro non è competente a conoscere delle controversie concernenti polizze cosiddette *multiramo*, che rimangono soggette alle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e alla vigilanza, oltre che ai regolamenti, dell'IVASS (Decisioni 133, 1729).

3. La vendita di **diamanti**, anche ove avvenuta per il tramite del canale bancario, è fattispecie che esula dalla competenza dell'ACF, poiché oggetto dell'operazione è un bene materiale, in quanto tale non ricompreso tra gli strumenti finanziari come tassativamente indicati nell'art. 1, comma 2, del TUF (Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del 5.7.2017, 21.5.2018, 4.9.2019).

4. L'Arbitro non è competente a conoscere delle controversie riguardanti strumenti finanziari pervenuti nella titolarità del ricorrente per effetto di un **trasferimento tra privati**, ossia di uno scambio diretto tra investitori. In tali casi, infatti, il pure necessario coinvolgimento dell'intermediario - che deriva dal fatto che, di norma, il regime di circolazione delle azioni è quello della dematerializzazione - non consente, in mancanza di prova o di elementi presuntivi di segno diverso, di ravvisare la prestazione di un servizio di investimento (Decisioni 239, 2041).

5. Le controversie concernenti **questioni tributarie** relative a strumenti finanziari rientrano nella competenza dell'ACF laddove le doglianze mosse abbiano ad oggetto 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 (**Decisioni 78, 691, 1493**). Al contrario, non possono essere conosciute dall'Arbitro le doglianze relative alla non corretta applicazione da parte dell'intermediario della normativa fiscale (**Decisioni 8, 461, 1813**).

6. Le controversie afferenti al contratto di custodia e amministrazione titoli rientrano nella competenza dell'Arbitro quando l'obbligazione di cui il ricorrente deduce l'inadempimento sia riferibile al servizio accessorio di deposito titoli e non, invece, quando riguardi un'obbligazione tipica del contratto di deposito bancario (Decisioni 6, 492, 1416**). Pertanto, è ravvisabile la competenza dell'ACF in quei casi in cui la corretta valorizzazione dei titoli (o del loro prezzo di carico) presenti sul deposito amministrato o, ancora, la tempestiva comunicazione al depositario di una operazione societaria relativa ai titoli, siano funzionali all'assunzione di scelte d'investimento (**Decisioni 68, 335, 1565**).**

6.1. L'Arbitro non è competente a conoscere di ricorsi che riguardano adempimenti posti in essere dall'intermediario nel suo esclusivo ruolo di "amministratore" del rapporto di deposito titoli; pertanto, la mancata certificazione di minusvalenze maturate sul conto o il mancato rispetto di istruzioni operative impartite dal cliente in occasione del trasferimento di un *dossier* titoli, sono fattispecie sottratte alla sua cognizione (Decisioni 68, 103, 1471**).**

7. Non integra un servizio d'investimento e quindi esula dalle competenze dell'ACF, il collocamento da parte dell'intermediario bancario di strumenti finanziari dallo stesso emessi (c.d. *self placement*) precedentemente al 12 gennaio 2006, data di entrata in vigore dell'art. 25-*bis* (oggi 25-*ter*) del TUF, essendo tale attività, all'epoca, ricondotta a quella di "raccolta del risparmio" ai sensi dell'art. 11 del TUB (Decisioni 657, 1811**).**

7.1. Rientrano nelle competenze dell'ACF le controversie relative alla sottoscrizione di titoli emessi da banche nell'ambito di operazioni di "auto-collocamento" (ivi comprese, dunque, quelle in sede di aumento di capitale, mediante esercizio del diritto di opzione) effettuate successivamente all'introduzione dell'art 25-*bis* del TUF, essendo in tali casi l'intermediario tenuto al rispetto delle norme in materia di servizi d'investimento, come previsto dall'art. 84, comma 1, del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 (ora art. 130 del Regolamento n. 20307/2018) (Decisioni 584, 1445**).**

8. Rimangono escluse dalla competenza dell'ACF le controversie relative alla violazione dell'articolo 94 del TUF, concernenti contestazioni in ordine a carenze informative del prospetto, in quanto l'art. 4, comma 1, del Regolamento ACF circoscrive l'ambito di operatività dell'Arbitro alle (sole) controversie *"tra 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 [...]"* (Decisioni 165, 584, 1068).

8.1. Esulano dalle competenze dell'ACF le controversie relative all'esercizio del diritto di **recesso** in quanto facoltà strettamente attinente al (solo) rapporto sociale, rispetto alla quale il ricorrente agisce essenzialmente in qualità di socio piuttosto che di cliente dell'intermediario (Decisione 634).

8.2. Non rientrano nelle competenze dell'ACF le controversie in cui il ricorrente si limita a censurare la decisione, asseritamente illegittima, dell'intermediario di procedere alla **conversione in azioni di proprie obbligazioni** e le modalità con cui tale decisione è stata assunta e poi portata ad esecuzione; ciò in quanto, così posta, si tratta di questione relativa a comportamenti dell'intermediario quale emittente i titoli e solo in tale sua veste, nulla emergendo invece con riguardo alla prestazione di servizi d'investimento e ad eventuali motivi di censura del relativo operato, potendo l'ACF conoscere solo di controversie insorte tra investitori *retail* e intermediari in caso di violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento (Decisione 542).

9. Sono inammissibili i ricorsi proposti nei confronti di **imprese d'investimento comunitarie operanti in Italia in libera prestazione dei servizi**, in quanto non trattandosi di soggetti aderenti all'ACF, non rientrano nel novero degli intermediari rilevanti ai fini dell'ambito di operatività dell'Arbitro (Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del 4.4.2017, 18.7.2018, 9.5.2019).

10. Rientra nella **competenza per valore** dell'ACF (il cui limite massimo è fissato in euro 500 mila), il ricorso con cui la parte istante, pur a fronte di un potenziale danno superiore, limita la domanda – comprensiva di rivalutazione monetaria e interessi – entro la predetta soglia (Decisione 653).

10.1. Il **frazionamento della domanda** attraverso la formulazione di separati ricorsi, formalmente autonomi ma tutti inerenti a (e nascenti da)

un unico rapporto tra le stesse parti, configura, invece, un **uso opportunistico** del diritto di ricorrere all'ACF, non rispondendo ad un interesse apprezzabile del ricorrente quanto piuttosto, e solo, a quello di scomporre una vicenda connotata da evidente unitarietà, e ciò all'unico fine di poter sottoporre all'Arbitro una domanda che, se presentata unitariamente, supererebbe i limiti di valore della controversia (**Decisioni 573, 1885**).

La ricevibilità e ammissibilità del ricorso

11. Il requisito di ricevibilità del previo reclamo all'Intermediario sui medesimi fatti oggetto del ricorso, richiesto dall'art 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, va inteso in senso sostanziale, dovendosi ritenere integrato anche in presenza di **reclami redatti mediante utilizzo di "schemi tipo"**, qualora permettano comunque all'Intermediario di poter ricavare elementi sufficienti per qualificare le doglianze del cliente (**Decisione 1277**).

11.1. Il reclamo in cui non viene esplicitato né il *quantum* del risarcimento richiesto, né gli strumenti finanziari oggetto della richiesta, può ritenersi comunque idoneo ad integrare un valido reclamo ai sensi dell'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, allorché le condotte contestate all'intermediario risultano quantomeno ivi già delineate, mettendo così quest'ultimo in grado di colmare le lacune allegative del ricorrente attraverso le informazioni inerenti al rapporto con l'investitore che, comunque, l'Intermediario ha a sua disposizione (**Decisione 1600**).

11.2. Non integrano, invece, reclami validamente proposti le mere richieste di **documentazione o di informazioni o gli atti generici di interruzione della prescrizione**, in quanto non idonei ad assolvere alla funzione tipica del reclamo, vale a dire di stimolare una possibile risoluzione bonaria della controversia insorta tra le parti (**Decisioni 494, 2019**).

12. Il requisito della **medesimezza dei fatti** tra oggetto del reclamo e del ricorso, richiesto a pena di irricevibilità, dall'art. 10, comma 2, del Regolamento ACF, va inteso in termini non formali, ma come sostanziale equivalenza delle doglianze articolate nei due atti, non essendo preclusa la possibilità di allegare nel ricorso nuovi argomenti, o anche nuovi fatti secondari, la cui deduzione nel procedimento avanti l'Arbitro può essere la naturale conseguenza dell'interlocuzione intervenuta nella fase di reclamo (**Decisione 93**).

12.1. L'articolazione nel ricorso di doglianze nuove volte a contestare

operazioni d'investimento ulteriori rispetto a quelle oggetto di reclamo, comporta la parziale irricevibilità del ricorso. (Decisione 2119).

13. Sono ammissibili, sotto il profilo della **determinatezza** della domanda richiesta dall'art. 12, comma 2, lett. a), del Regolamento ACF, i ricorsi in cui, sebbene le doglianze siano espresse in maniera succinta, sia indicato in modo sufficientemente preciso il bene della vita cui il ricorrente aspira, così da permettere a parte resistente di difendersi anche tenendo conto di quanto desumibile dai precedenti reclami (Decisioni 37, 345, 1538).

13.1. Il ricorrente ha l'onere di formulare una domanda che abbia un contenuto **concreto e determinato** e che si traduca in un qualche tipo di pretesa in modo da permettere all'intermediario di difendersi in maniera adeguata rispetto alle contestazioni mosse nei suoi confronti (Decisioni 42, 643, 1836).

14. In applicazione delle previsioni generali di cui al codice di procedura civile, oltre che in base ai principi elaborati dalla giurisprudenza in materia di giusto processo (tra tutte, Sezioni Unite della Corte di Cassazione, Sent. 15 giugno 2015. n. 12310), non può dirsi integrata una domanda nuova da parte di quel ricorrente che, in sede di deposito di deduzioni integrative, si sia limitato, alla luce delle difese dell'intermediario, a **precisare o modificare la propria precedente domanda, sostituendola** (e non aggiungendola alla domanda originaria, nel qual caso ricorrerebbe una domanda nuova) e rimanendo tuttavia nell'ambito della vicenda sostanziale originariamente dedotta, senza dunque aver procurato alcuna lesione al diritto di difesa dell'intermediario, potendo egli beneficiare di un termine ulteriore di 15 giorni per replicare alle deduzioni integrative del ricorrente, ai sensi dell'art. 11, comma 6, del Regolamento ACF (Decisioni 44, 516, 1776).

14.1. Integra, al contrario, una sostanziale *mutatio libelli*, come tale non ammissibile, la formulazione, per la prima volta in sede di deduzioni integrative, di contestazioni che si aggiungono alle precedenti, relative a ulteriori investimenti o relativa a una diversa vicenda sostanziale (Decisioni 1347, 1822).

La titolarità del diritto fatto valere e la legittimazione attiva

15. Ai fini della sussistenza della legittimazione attiva a proporre ricorso all'ACF è sufficiente, in base al c.d. **principio della prospettazione**, che il ricorrente si affermi titolare del diritto fatto valere, integrando l'accertamento dell'effettiva titolarità del diritto una questione attinente unicamente al merito della controversia (**Decisioni 207, 1196, 1743**).

16. Fino al momento della divisione ereditaria, **ciascun coerede è legittimato ad agire *iure successionis*** avanti l'ACF, pretendendo il pagamento dell'intero credito restitutorio o risarcitorio maturato dal *de cuius* nei confronti dell'intermediario, in quanto, come ritenuto dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza n. 24657 del 28 novembre 2007, detto credito non si ripartisce di diritto tra i coeredi al momento dell'apertura della successione, ma cade in comunione (**Decisioni 1167, 1913**).

17. Non è legittimato a far valere violazioni riguardanti la fase genetica del rapporto contrattuale, colui che si sia reso **cessionario dei titoli** oggetto del ricorso per effetto di un atto *inter vivos* a titolo oneroso, essendo egli subentrato successivamente all'originario acquisto per effetto della richiamata cessione.

Ne deriva che non potendo quest'ultimo agire se non per effetto di tale acquisto e sopravvenuto *status*, egli non può dirsi legittimato a porre in essere iniziative – anche di natura stragiudiziale, quali quelle facenti capo all'ACF – volte a far valere eventuali responsabilità dell'intermediario per effetto di asseriti comportamenti violativi del quadro normativo di riferimento posti in essere direttamente ed esclusivamente nei confronti dell'originario contraente dei titoli e riferiti, per l'appunto, alla fase genetica del rapporto contrattuale. (**Decisioni 41, 877, 1576**).

17.1. Rispetto alle doglianze relative all'acquisto di titoli che hanno formato oggetto di **donazione**, il soggetto legittimato a far valere l'inadempimento dell'Intermediario agli obblighi di condotta all'atto dell'investimento è il **donante**, quale soggetto che ha sostenuto il costo dell'investimento e ha, quindi, l'interesse ad essere ristorato del pregiudizio sofferto (**Decisione 548**). È invece esclusa, in tali casi, la legittimazione attiva del **donatario** – a meno che egli non provi che la

donazione non ha avuto ad oggetto soltanto i titoli, ma anche i connessi diritti di natura risarcitoria vantati dal donante nei confronti dell'intermediario collocatore – posto che, avendo il donatario ricevuto le azioni a titolo di liberalità, egli non ha subito alcun depauperamento del proprio patrimonio (**Decisioni 545, 2099**).

18. Nel caso di un conto di deposito titoli e di un contratto quadro per la prestazione di servizi di investimento che siano cointestati a più soggetti, la **cointestazione** integra una fattispecie di solidarietà attiva, con la conseguenza che **ciascuno dei contitolari di un deposito**, così come ciascuna delle parti stipulanti un contratto per la prestazione di servizi di investimento, è legittimato ad agire per ottenere il risarcimento dei danni derivante dall'inadempimento dell'intermediario ai propri obblighi (**Decisioni 104, 1194, 1575**).

18.1. Quando gli strumenti finanziari oggetto del ricorso all'Arbitro risultano depositati in un conto titoli cointestato ai due ricorrenti ma contabilizzati in una **sotto-rubrica (o sub-deposito)** intestata ad uno soltanto di essi, è da ritenersi esclusa la sussistenza di una contitolarità di tali strumenti, con la conseguenza che solo il titolare della sotto-rubrica è dotato della legittimazione ad agire (**Decisioni 198, 1108, 1315**).

La legittimazione passiva

19. Le due banche venete poste in liquidazione coatta amministrativa ex d.l. n. 99/2017 sono state ritenute legittimate passive limitatamente ai ricorsi promossi avanti l'ACF fino al **19 luglio 2017**, per violazione delle regole di condotta poste in essere dalle stesse banche nella fase di commercializzazione dei titoli di propria emissione, non ritenendosi l'art. 83, comma 3, del TUB – il quale dispone l'improcedibilità di qualsiasi azione già promossa contro un intermediario sottoposto a liquidazione coatta amministrativa – applicabile a procedimenti dinanzi all'ACF; procedimento che, stante il carattere non vincolante delle decisioni assunte, non è equiparabile al giudizio ordinario o a un giudizio arbitrale rituale (**Decisioni 22, 531**).

19.1. I ricorsi presentati, dopo il **19 luglio 2017**, nei confronti delle stesse due banche venete poste in liquidazione coatta amministrativa ex d.l. n. 99/2017 sono stati, invece, ritenuti non ammissibili in quanto, a seguito della revoca – in pari data – dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria e dell'abilitazione alla prestazione dei servizi di investimento da parte della Banca Centrale Europea, esse hanno perso

lo *status* di intermediario tenuto all'obbligo di adesione al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie amministrato dall'ACF (**Dichiarazione di inammissibilità del Presidente del 20.9.2017**).

19.2. In ragione di quanto espressamente previsto nel d.l. n. 99/2017 (art. 3, comma 1) e nel conseguente contratto di cessione del 26 giugno 2017, è da ritenersi esclusa la legittimazione passiva della banca resasi cessionaria dell'attività di impresa delle due banche venete in lca in relazione a controversie riguardanti l'attività di commercializzazione, da parte di queste ultime, di azioni e obbligazioni subordinate dalle stesse emesse (**Decisioni 1127, 2198**).

19.3. Qualora la commercializzazione degli strumenti finanziari emessi dalla due banche venete in liquidazione coatta amministrativa sia stata effettuata da intermediari al tempo facenti parte dei rispettivi gruppi, nei procedimenti avanti l'ACF permane la legittimazione passiva di tali intermediarie della banca che le ha successivamente incorporate, anche nel caso in cui il ricorso venga proposto successivamente alla revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria delle ex banche capogruppo, ora in lca, e alla successiva cessione di tali banche al nuovo soggetto bancario, costituendo tali intermediari autonomi soggetti di diritto per i quali non è stata aperta alcuna procedura di liquidazione e a cui, dunque, non possono intendersi estese le previsioni relative al perimetro delle passività trasferite al cessionario che il d.l. n. 99/2017 detta esclusivamente con riferimento alle due banche sottoposte a liquidazione coatta amministrativa (**Decisioni 111, 807, 2075**).

20. Nelle controversie aventi ad oggetto violazioni dei doveri in materia di prestazione di servizi di investimento poste in essere dalle banche sottoposte a procedura di risoluzione ex d.lgs. n. 180/2015, sussiste la legittimazione passiva dei soggetti bancari a cui dette banche sono state inizialmente cedute (c.d. "enti ponte") e, conseguentemente, delle banche che se ne sono resi, successivamente, acquirenti; ciò in quanto dalle previsioni contenute nel d.lgs. n. 180/2015, e nei provvedimenti emessi dall'Autorità di vigilanza emergono elementi ermeneutici che fanno ritenere che gli "enti ponte" (e, quindi, anche i successivi acquirenti di questi ultimi) siano subentrati in tutte le situazioni giuridiche attive e passive facenti capo alle banche risolte, con la sola eccezione di quelle espressamente escluse, tra le quali non figurano le pretese risarcitorie relative a rapporti contrattuali tra intermediario e cliente per la prestazione dei servizi di investimento (**Decisioni 165, 1189, 2099**).

Le invalidità e la risoluzione del contratto quadro e delle operazioni di investimento

21. L'Arbitro può senz'altro pronunciarsi sulla **domanda di nullità** del contratto quadro e di singole operazioni di investimento, trattandosi di pronuncia che non ha carattere costitutivo. Inoltre, l'art. 11, comma 9, del Regolamento ACF – nel prevedere che l'eventuale causa di nullità possa essere rilevata anche d'ufficio – consente, *a fortiori*, al Collegio di poter conoscere di domande siffatte quando la relativa domanda è formulata dalla parte (Decisioni 315, 1204, 1405).

22. Fermo restando che tra i poteri dell'ACF non rientra quello di adottare decisioni di natura costitutiva, all'Arbitro non è precluso rilevare, in via incidentale, l'eventuale **annullabilità o risolubilità del vincolo negoziale** e ciò all'unico fine di esaminare ed eventualmente accogliere la domanda restitutoria della somma investita, senza che occorra dunque che il Collegio si pronunci e statuisca anche espressamente sull'annullamento o la risoluzione (Decisioni 36, 843, 2170).

23. Nei **contratti quadro** relativi alla prestazione di servizi di investimento, il **requisito della forma scritta**, previsto *ad substantiam* dall'art. 23 del TUF, deve considerarsi rispettato con la redazione per iscritto del contratto e la consegna di un esemplare dello stesso al cliente, senza che sia necessaria la sottoscrizione da parte dell'intermediario (**contratto c.d. "monofirma"**), essendo la predetta nullità ascrivibile alla categoria delle nullità c.d. di protezione, previste a tutela del contraente in quanto beneficiario di una tutela rafforzata che si concretizza, quindi, solo nell'ipotesi in cui sia mancante la firma di quest'ultimo (Decisioni 96, 323, 2111).

23.1. La **mancanza di un valido contratto quadro** d'intermediazione finanziaria comporta che l'investitore abbia eseguito le operazioni d'investimento in assenza di un valido rapporto di mandato. Ciò ha quale effetto che esse rimangono – salvo che il mandante non le abbia poi ratificate – a carico dell'intermediario, tenuto dunque a restituire la somma investita dal cliente, senza poter trattenere i frutti eventualmente incassati *medio tempore* dal cliente stesso (Decisioni 309, 532, 1815).

24. La **violazione degli obblighi di condotta** gravanti sull'intermediario nella prestazione di servizi di investimento (ad esempio, la violazione dei doveri di informazione, della disciplina in materia di conflitto di interessi o

delle regole in materia di valutazione di adeguatezza e appropriatezza) non determina di per sé la nullità delle operazioni, ma può dare luogo solo al risarcimento del danno a carico dell'intermediario (Decisioni 389, 1720).

25. È nullo per assenza di causa, ovvero per non essere destinato ad assolvere ad alcuna funzione meritevole di tutela, il contratto di *Interest Rate Swap* che non risulti idoneo, per come l'operazione è stata in concreto costruita, di assolvere almeno in astratto e al momento della stipula (prospettiva *ex ante*), alla prefigurata finalità di copertura. Lo strumento deve ritenersi idoneo ad assolvere alla predetta finalità e, conseguentemente, a perseguire un interesse concretamente meritevole di tutela, in presenza di quella "*elevata correlazione tra le caratteristiche tecnico finanziarie (scadenza, tasso d'interesse, tipologia, ecc.) dell'oggetto della copertura e dello strumento finanziario utilizzato*", richiesta dalla Comunicazione Consob n. DI/99013791 del 26 febbraio 1999 (Decisioni 315, 1286, 1566).

25.1. La mancata indicazione del *mark to market* (o *fair value*) del contratto di *Interest Rate Swap*, pur potendo rilevare ai fini della verifica del corretto assolvimento da parte dell'intermediario dei propri obblighi informativi, non integra una causa di nullità del contratto derivato per indeterminazione dell'oggetto, non costituendo il predetto valore un elemento essenziale del contratto (Decisioni 315, 1286, 1566).

Il riparto dell'onere probatorio e i mezzi di prova

Riparto dell'onere della prova

26. Nelle controversie in materia di intermediazione finanziaria, in ragione del principio di c.d. vicinanza alla prova, spetta all'intermediario provare – ex art. 23, comma 6, del TUF e art. 15, comma 2, del Regolamento ACF – di aver assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza sul medesimo incombenti in base alla disciplina di settore, nonché produrre tutta la documentazione afferente al rapporto controverso, ai sensi dell'art. 11, comma 4, del Regolamento ACF (Decisioni 127, 546, 1714).

27. È onere dell'intermediario provare l'esistenza del contratto quadro di intermediazione finanziaria di cui il ricorrente contesta la validità (Decisioni 980, 2049).

28. Laddove si controverta sulla "natura illiquida" di uno strumento finanziario, **compete all'intermediario dimostrare** che, alla data dell'operazione di investimento, il prodotto era "liquido", rispondendo un simile onere probatorio sia al principio di vicinanza della prova, sia a quello per cui il ricorrente non può essere onerato della prova di un fatto negativo, quale sarebbe quello della "illiquidità" di determinati strumenti finanziari (Decisioni 380, 2030).

29. Coerentemente con i principi che governano la distribuzione degli oneri di allegazione e prova tra cliente e intermediario nelle controversie aventi ad oggetto la corretta prestazione dei servizi di investimento, qualora l'intermediario si costituisca nel procedimento dinanzi all'ACF senza contraddire nel merito le doglianze formulate dal ricorrente, risulta applicabile il **principio processual-civilistico di "non contestazione"**, secondo cui è possibile porre a fondamento della decisione "*i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita*", senza che occorra dimostrarli (art. 115, comma 1, c.p.c.) (Decisioni 163, 845, 2149).

29.1 Stante il riferimento esclusivo alla parte "costituita" contenuto nell'art. 115, comma 1, c.p.c., il "**principio di non contestazione**" non può operare a danno della parte (anche volontariamente) "contumace". Tuttavia, la scelta dell'intermediario di "non costituirsi" produce, comunque, conseguenze "processuali" sul piano probatorio atteso che la "posizione contumaciale" non lo sottrae all'onere – previsto dall'art. 23, comma 6, del TUF – di dimostrare di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori (Decisioni 591, 1545).

30. Il termine, previsto dalla disciplina di riferimento per la **conservazione obbligatoria della documentazione** relativa al rapporto contrattuale e alla connessa operatività in strumenti finanziari, ha natura essenzialmente pubblicistica e non derogatoria degli ordinari termini civilistici, con l'effetto che il suo decorso non esime l'intermediario dall'onere di provare dinanzi all'ACF di avere diligentemente adempiuto agli obblighi inerenti la prestazione dei servizi di investimento (Decisioni 104, 1378, 1859).

31. Mentre è onere dell'intermediario dimostrare di avere agito con tutta la diligenza richiesta, è onere del ricorrente fornire adeguata evidenza che la

violazione che egli imputa all'intermediario medesimo gli abbia provocato un danno concreto ed attuale (Decisioni 217, 722, 2048).

31.1. Grava sull'investitore-ricorrente l'onere di provare l'esistenza di un rapporto negoziale in titoli con l'intermediario, specie nell'ipotesi di contumacia di quest'ultimo (Decisioni 930, 1849).

32. Nel caso in cui nel ricorso siano svolte doglianze attinenti alla dinamica dei rapporti tra il cliente e il personale dell'intermediario (sollecitazioni ad investire da parte di un dipendente o consulente; conclusione dell'operazione al di fuori dei locali commerciali dell'intermediario), la prova verte su circostanze che si collocano al di fuori della regola dell'art. 23, comma 6, del TUF; pertanto, il relativo onere incombe sul ricorrente, trovandosi in caso contrario l'intermediario nella posizione di dover fornire dimostrazione di un fatto negativo (Decisioni 1143, 1839).

33. Ai fini dell'annullamento di operazioni di investimento per vizi del consenso, spetta al ricorrente dimostrare la sussistenza del dolo o dell'errore essenziale e riconoscibile, non essendo sufficiente la mera allegazione di una violazione delle regole di correttezza e trasparenza alle quali sono soggetti tipicamente gli intermediari finanziari nella prestazione dei servizi d'investimento (Decisioni 402, 1723).

Mezzi di prova

34. L'indagine sull'autenticità delle sottoscrizioni non può prescindere almeno dalla produzione, a cura della parte interessata, di una perizia grafologica o di altra documentazione di tipo tecnico, dal momento che le esigenze di celerità e di speditezza del procedimento dinanzi all'ACF impongono una cognizione sommaria dei fatti, sulla base dei soli documenti prodotti dalle parti ed escludono che il Collegio possa promuovere direttamente iniziative per l'acquisizione di perizie o consulenze grafologiche e procedere a giudizi di verifica di sottoscrizioni o di scritture private, ovvero ad accertamenti di altro genere (Decisioni 115, 1339, 2127).

34.1. Le registrazioni vocali, quali prove documentali, formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti e alle cose medesime in modo circostanziato ed esplicito (Decisioni 386).

La prescrizione del diritto azionato con il ricorso

35. Le azioni di ripetizione dell'indebito e di risarcimento del danno sono soggette al termine ordinario di **prescrizione di durata decennale (Decisioni 237, 1870)**. Con riferimento all'azione di ripetizione dell'indebito, il termine di prescrizione decorre, in caso di pretesa restitutoria delle somme indebitamente versate sulla base di un **contratto nullo**, dal giorno dell'intervenuta esecuzione della prestazione oggetto della successiva richiesta restitutoria - ovvero dalla **data del pagamento della somma** della quale si chiede la restituzione (**Decisioni 85, 221, 1745**) e, nelle ipotesi di **annullamento** del contratto o di sua **risoluzione** per inadempimento (e, quindi, del sopravvenuto venir meno del titolo giustificativo della prestazione), dal giorno in cui l'**accertamento dell'indebito** è divenuto definitivo (**Decisioni 89, 237**).

35.1. Ove la pretesa avanzata sia di tipo **risarcitorio**, in quanto derivante dal dedotto inadempimento degli obblighi di condotta gravanti sull'intermediario, la prescrizione decorre dal giorno in cui il diritto può essere fatto valere - ossia dal **verificarsi dell'inadempimento** - e non dal momento in cui il danneggiato ha conosciuto, o avrebbe potuto conoscere, il danno e il suo diritto di farlo valere (**Decisioni 221, 1515, 2126**). L'impostazione che individua il *dies a quo* della prescrizione nel momento in cui si è verificato l'inadempimento degli obblighi normativamente previsti, anziché in quello in cui l'investitore ha percezione del danno, è maggiormente idonea a garantire l'esigenza di **certezza dei rapporti giuridici, nello stesso tempo "senza in alcun modo ostacolare l'esercizio dei propri diritti da parte degli investitori"** (**Decisioni 200, 1188, 2217**).

Gli obblighi di informazione verso il cliente

36. Secondo il consolidato orientamento del Collegio ACF, l'intermediario è tenuto a dimostrare di **aver assolto agli obblighi informativi "in concreto"** e non solo in modo meramente formalistico, in quanto solo il loro effettivo assolvimento può consentire al cliente di valutare le reali caratteristiche dell'operazione e conseguentemente permettergli di compiere una consapevole scelta d'investimento. Ne discende che non può ritenersi sufficiente, a tal fine, la dichiarazione sottoscritta dal cliente, presente nella modulistica precompilata dall'intermediario o dall'emittente, di **"aver preso visione della documentazione informativa" o "di aver ricevuto l'informativa sui rischi dell'investimento"** (**Decisioni 11, 418, 1707**).

36.1. La mera messa a disposizione dell'investitore del **prospetto d'offerta** (o il rinvio ad esso), non può ritenersi idonea a far ritenere congruamente assolti da parte dell'intermediario gli obblighi d'informazione attiva su di lui gravanti, in quanto tale documento è predisposto dall'emittente per la generalità degli investitori, verso i quali opera in regime di parità di

trattamento, essenzialmente allo scopo di ridurre le asimmetrie informative. Di contro, gli obblighi informativi dell'Intermediario si collocano su un diverso piano funzionale, essendo volti a "servire al meglio l'interesse del cliente", adattando la prestazione erogata alle caratteristiche soggettive di quest'ultimo: ne consegue che l'intermediario è tenuto ad agire con un grado di diligenza superiore, che non può esaurirsi nella messa a disposizione del prospetto informativo predisposto dall'emittente (**Decisioni 34, 500, 1774**).

37. In ossequio a quanto previsto dalla **Comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009**, nella fase precontrattuale all'acquisto di strumenti finanziari illiquidi, l'intermediario è chiamato a fornire informazioni più penetranti sulle caratteristiche e i rischi di tali strumenti finanziari (tra queste, modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati degli scambi; regole di *pricing* applicate e tempi di esecuzione della liquidazione) (**Decisioni 381, 1710**). Conseguentemente, le schede prodotto relative a strumenti finanziari illiquidi devono dar conto in modo chiaro e non fuorviante delle predette caratteristiche (al riguardo sono state considerati decettivi e contraddittori documenti informativi in cui venivano descritte in modo vago le possibili difficoltà di smobilizzo e il meccanismo di vendita indicato poteva indurre l'investitore a confidare nell'effettiva possibilità di liquidazione dello strumento finanziario al suo prezzo di emissione) (**Decisioni 392, 1713**).

37.1. Nelle ipotesi di sottoscrizione di derivati OTC e in particolare **IRS** (*Interest Rate Swap*) venduti a copertura di mutui o finanziamenti, l'Intermediario è tenuto, conformemente a quanto previsto dalla **comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009**, a un più penetrante regime informativo dovendo, già al momento della sottoscrizione, fornire una chiara rappresentazione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto per l'assunzione della posizione in un prodotto illiquido, distinguendo *fair value* (con separata indicazione per l'eventuale componente derivativa) e costi – anche a manifestazione differita – che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente (**Decisioni 473, 1719**).

38. Rientra nel generale obbligo dell'intermediario di agire nel miglior interesse del cliente, quello di rendere comprensibile, in modo chiaro e univoco, la natura finanziaria di prodotti come le **polizze finanziarie assicurative**, anche attraverso l'esplicitazione del ramo assicurativo di appartenenza di tali prodotti (**Decisione 411**).

39. Con riferimento all'informativa che l'intermediario deve prestare sul tipo di strumento finanziario in modo da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento consapevoli, l'intermediario è tenuto a richiamare l'attenzione del cliente, al momento dell'investimento, sulle particolari caratteristiche che connotano lo strumento, tra cui, ad esempio, la presenza di una clausola di subordinazione (Decisioni 1344, 1851).

40. Nelle controversie aventi ad oggetto l'inadempimento degli obblighi informativi nella commercializzazione di fondi comuni d'investimento (rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva 2009/65/CE, c.d. UCITS), la dimostrazione da parte dell'intermediario dell'avvenuta consegna al cliente del KIID (*Key Investor Information Document*, "KIID") è circostanza di per sé idonea a far ritenere correttamente assolti i predetti obblighi (Decisioni 137,1242, 1819).

40.1. Nell'attività di gestione collettiva del risparmio, i tempi e i modi dell'informativa ai partecipanti ai fondi di investimento e i correlati obblighi dei gestori sono disciplinati in dettaglio dalla normativa che li affida primariamente ai prospetti contabili dei Fondi. Il gestore è, poi, tenuto ad ulteriori obblighi informativi ove previsto dal Regolamento del Fondo che, ai sensi dell'art. 37 TUF, disciplina i rapporti con i partecipanti nel rispetto della parità di trattamento dei quotisti. In considerazione di tale contesto fortemente regolamentato e vigilato, **non è rimessa allo scrutinio dell'ACF la valutazione sulla adeguatezza e sufficienza dell'informazione fornita dall'Intermediario** in esecuzione del contratto e delle norme regolamentari, in quanto l'eventuale indicazione dell'Arbitro di rendere una informativa supplementare "sconfinerebbe" in ambiti propriamente riservati all'Autorità di vigilanza (Decisioni 67, 1682).

41. Con riguardo al tema dell'informativa che l'intermediario è tenuto a rendere al cliente anche **successivamente** al compimento dell'operazione d'investimento, non può ritenersi in via generale sussistente in capo all'intermediario, sulla base dell'articolo 21 Tuf, un obbligo di monitoraggio continuo dell'andamento degli strumenti finanziari, che può derivare semmai da particolari caratteristiche del prodotto o discendere dalla tipologia di servizio di investimento prestato dall'intermediario (come nella gestione di portafogli e nella consulenza), così come pattiziamente regolato tra le parti (Decisioni 165, 1068, 1463).

La profilatura del cliente

42. L'intermediario deve acquisire le informazioni dalla clientela con modalità che, in linea con quanto previsto dagli orientamenti ESMA del 15 giugno 2012 (in materia di requisiti di adeguatezza), ne garantiscano l'affidabilità e riducano il rischio della c.d. "autovalutazione" da parte del cliente in relazione alla propria conoscenza, esperienza e situazione finanziaria. Le informazioni acquisite dai clienti devono essere oggetto di attento vaglio da parte degli intermediari che, nella fase di profilatura del cliente, hanno il dovere di svolgere un ruolo proattivo, così limitando anche fenomeni di "overconfidence" da parte dell'investitore (Decisioni 10, 1321, 1469).

43. In caso di rapporti cointestati, la scelta di uno solo dei soggetti, come soggetto di riferimento della profilatura e delle conseguenti verifiche di appropriatezza e adeguatezza, può essere ritenuta legittima a condizione che sia stata oggetto di un accordo frutto di specifica negoziazione tra le parti e che l'intermediario abbia predisposto, a monte, procedure che garantiscano che la citata scelta di uno solo tra i cointestatari sia compiuta su basi oggettive e razionalmente giustificabili. In ogni caso, essa non deve essere tale da pregiudicare in maniera eccessiva gli interessi degli altri investitori contraenti e, in particolare, di quelli in posizione più debole (Decisione 220). L'intermediario, in mancanza di un diverso accordo tra i cointestatari, deve invece profilarli tutti e poi svolgere la relativa valutazione di adeguatezza o appropriatezza tenendo conto del profilo "più conservativo" (Decisioni 1312, 1603, 1770).

44. Nei casi in cui le operazioni di investimento siano disposte dal cliente tramite un **soggetto delegato**, l'intermediario – in assenza di specifici accordi con la persona rappresentata in ordine a chi debba essere soggetto alla valutazione di adeguatezza ed in mancanza di specifiche procedure interne volte a disciplinare le modalità pratiche di tale valutazione – deve tenere conto del livello di conoscenza ed esperienza finanziaria del soggetto delegato (trattandosi del soggetto che pone in essere l'operazione) e riferire invece gli obiettivi d'investimento e la situazione finanziaria alla persona del delegante (in quanto destinatario degli effetti delle operazioni) (Decisioni 76, 375, 1768).

45. Gli intermediari sono tenuti ad **aggiornare le informazioni** necessarie a definire il profilo della clientela, predisponendo procedure interne che definiscano tempistica e modalità di aggiornamento di tali informazioni (**Decisioni 2, 298, 1797**). Pur spettando all'intermediario stabilire la frequenza con cui effettuare gli aggiornamenti dei questionari, questi devono essere tanto più frequenti quanto più elevato è il profilo di rischio dell'investitore e ciò risulta, a maggior ragione, doveroso in presenza di determinati eventi che possono ragionevolmente comportare mutamenti con riguardo al profilo dell'investitore (ad esempio, il raggiungimento dell'età pensionabile) (**Decisioni 298, 493**)

46. L'investitore, con la sottoscrizione del questionario MiFID, assume la paternità delle dichiarazioni ivi contenute e, in forza del **principio di autoresponsabilità**, non può che ritenersi ad esse vincolato; non è, pertanto, sufficiente al ricorrente per porle nel nulla allegare genericamente che l'intermediario le abbia autonomamente predisposte e di essersi egli limitato a sottoscriverle in quanto, proprio in ossequio al richiamato principio di autoresponsabilità, il cliente ha l'obbligo di rendersi conto di ciò che sottoscrive e non deve accettare supinamente eventuali comportamenti non corretti dell'intermediario e, soprattutto, deve operare quale parte attiva del processo d'investimento (**Decisioni 20, 590, 2015**). Il principio di autoresponsabilità trova applicazione, a maggior ragione, quando il rapporto per la prestazione di servizi di investimento si è protratto per un lungo periodo e l'attività di profilatura è stata ripetuta più volte, dato che i clienti, usando l'ordinaria diligenza, sono tenuti a verificare il tenore dei documenti sottoscritti e, ove il profilo tracciato non rifletta adeguatamente la relativa propensione al rischio, a chiedere che lo stesso venga modificato (**Decisioni 1141, 1793**).

47. La profilatura della clientela non è svolta in modo corretto, e comunque non può essere ritenuto attendibile il profilo che ne emerge, ove le **risposte rese nel questionario siano incongruenti rispetto al profilo sintetico di rischio assegnato dall'intermediario** (**Decisioni 242, 2115**), o in caso di **incoerenza interna** del quadro informativo che sia desumibile dal questionario (**Decisioni 24, 446, 1138**) oppure dai diversi questionari compilati nel tempo (**Decisione 777**), nonché nelle ipotesi in cui sia ravvisabile un **contrasto tra le risultanze del questionario e taluni elementi obiettivi** riguardanti il cliente, noti all'intermediario o che comunque quest'ultimo avrebbe potuto e dovuto conoscere (tra questi, età anagrafica, professione esercitata e titolo di studio) (**Decisioni 380, 630,**

2185).

47.1. L'intermediario è chiamato ad "*adottare misure ragionevoli per garantire che le informazioni raccolte sui clienti siano affidabili e, in particolare, non dovrebbe fare indebito affidamento sulle autovalutazioni dei clienti in relazione alle loro conoscenze, esperienze e situazione finanziaria*" e a svolgere verifiche, anche eventualmente sintetiche ed induttive, in presenza di elementi oggettivi tali da revocare in dubbio la corrispondenza al reale profilo del cliente delle informazioni riportate nel questionario e da far propendere per l'attribuzione di profili necessariamente "meno evoluti" e "più conservativi" (Decisioni 10, 1333, 1851).

48. Configura un utilizzo "opportunistico" della profilatura la c.d. **riprofilatura** del cliente da parte dell'intermediario in occasione di un nuovo investimento (Decisioni 500, 1032, 1268) o a seguito di una valutazione di adeguatezza con esito negativo (Decisione 967), da cui è conseguita una "revisione al rialzo" del profilo di rischio, pur in assenza di adeguati elementi a supporto. Analogamente, va ritenuto meramente strumentale all'esecuzione degli investimenti, il susseguirsi, anche in un breve arco temporale, di plurime profilature con assegnazione di profili di rischio progressivamente più alti, pur restando immutate le caratteristiche personali e finanziarie del cliente (Decisione 873).

La valutazione di adeguatezza

49. Il comportamento dell'intermediario che constatata, ad esito della relativa verifica, la **non adeguatezza** di un'operazione riproponga, nel volgere di un **breve lasso temporale**, la medesima operazione ad "**iniziativa cliente**" – procedendo alla sua esecuzione in **regime di appropriatezza** (eventualmente a fronte dell'incarico all'intermediario di dare comunque corso all'operazione) – costituisce un **adempimento solo formale** degli obblighi su di esso incombenti, in quanto tale *modus operandi* non consente al cliente di poter disporre del **tempo sufficiente per poter acquisire le informazioni** necessarie per superare in modo consapevole il **vincolo di inadeguatezza** e induce a dubitare della stessa spontaneità e autenticità dell'"iniziativa del cliente", indotta, piuttosto, dall'intermediario attraverso una **condotta opportunistica** volta ad eludere i doveri in materia di valutazione di adeguatezza (Decisioni 61, 946, 1711).

50. Per poter adempiere correttamente ai propri doveri, l'intermediario è tenuto a valutare non soltanto l'adeguatezza delle singole operazioni, ma

anche degli investimenti complessivamente effettuati dal cliente, al fine di evitare l'eccesso di concentrazione di titoli del medesimo emittente nel portafoglio del cliente (Decisioni 262, 2044).

50.1. L'intermediario può esperire la valutazione di adeguatezza basata esclusivamente su una logica di portafoglio, e non anche sulle singole operazioni, solo ove tale approccio metodologico sia previsto nel contratto quadro disciplinante i rapporti tra le parti (Decisioni 546, 1642).

51. Nelle operazioni realizzate con l'intervento di un soggetto delegato, l'intermediario – in assenza di specifici accordi – deve tenere conto, ai fini di una corretta valutazione di adeguatezza, del livello di conoscenza ed esperienza del delegato (quale soggetto che pone in essere l'operazione) e degli obiettivi d'investimento e della situazione finanziaria del delegante (soggetto nella cui sfera giuridica ricadono gli effetti dell'operazione) (Decisioni 76, 375, 1722).

La valutazione di appropriatezza

52. Al fine di dimostrare di avere effettuato correttamente la valutazione di appropriatezza, l'intermediario non può limitarsi ad affermare di avere compiuto tale valutazione con esito positivo senza fornire alcuna prova al riguardo in quanto, ai sensi della disciplina di settore, l'intero processo di investimento deve essere rigorosamente "tracciato" e il c.d. principio di "libertà di forma" non esonera l'intermediario dall'onere di registrare le operazioni di investimento, anche al fine di porsi in condizione di poter provare l'avvenuto svolgimento della valutazione di appropriatezza (Decisioni 1096, 1540).

52.1. Per assolvere correttamente ai propri doveri, l'intermediario non può limitarsi a rilevare la non appropriatezza di un'operazione senza rappresentare all'investitore, in modo puntuale e compiuto, le relative ragioni, in quanto la mancata esplicitazione dei motivi di inappropriata non consente al cliente di valutare con piena consapevolezza il giudizio dell'intermediario in funzione della conseguente decisione di dare o meno seguito all'investimento (Decisioni 393, 1712).

53. Nel contesto di operazioni di investimento effettuate tramite piattaforme di *trading on line*, costituisce mezzo idoneo ad assolvere agli obblighi di segnalazione incombenti sull'intermediario, un sistema

che richiami l'attenzione del cliente, **tramite apposito *pop up***, sul fatto che l'investimento non è appropriato e inibisca l'acquisto se il cliente non dichiara espressamente di volere comunque procedere con l'operazione **(Decisione 328)**.

Il risarcimento del pregiudizio e la *compensatio lucri cum damno*

54. In caso di accertata responsabilità dell'intermediario per violazione delle regole di condotta, il risarcimento del danno spettante al cliente è quantificabile in misura pari alla **differenza tra il valore dell'investimento all'atto dell'acquisto o della sottoscrizione** e quanto eventualmente ricavato dalla sua successiva alienazione, ovvero quanto si sarebbe potuto ricavare dalla sua alienazione tempestiva al tempo in cui il cliente si è reso conto – o avrebbe dovuto rendersi conto usando l'ordinaria diligenza – della reale rischiosità o dell'inadeguatezza dell'investimento, salvo che il cliente si trovasse nell'impossibilità di diritto o di fatto di rivendere lo strumento finanziario **(Decisioni 21, 254, 1844)**.

55. Qualora il ricorrente risulti dotato di **particolare esperienza** e avvedutezza in materia di strumenti finanziari, attestata dalla sua elevata operatività in strumenti finanziari e confermata, anche, dal titolo di studio conseguito o dalla professione esercitata, particolari circostanze quali, ad esempio, l'eco mediatica di alcune vicende o il **carattere pubblico delle informazioni riguardanti emittenti quotati** devono essere interpretate dall'investitore come segnali sintomatici dell'elevato livello di rischio progressivamente assunto mantenendo l'investimento **(Decisioni 1103, 1793)**.

56. Nel caso in cui il ricorrente si sia trovato nell'**impossibilità giuridica o materiale di disinvestire** (circostanza ricorrente nei casi di strumenti finanziari illiquidi), egli ha diritto di vedersi risarcito anche della **perdita di valore dell'investimento verificatasi dopo la data in cui si è reso conto della reale rischiosità o della inadeguatezza del titolo** e sino al tempo della liquidazione del danno **(Decisioni 71, 235)**.

57. Il danno connesso alla sottoscrizione di **obbligazioni, anche subordinate, ancora in possesso del ricorrente** non è risarcibile, per carenza

del requisito dell'attualità, nel caso in cui non sussistano elementi atti a dimostrare, anche solo per presunzioni, che il loro valore sia divenuto inferiore a quello di acquisto ovvero che vi siano, alla data della pronuncia, segnali prodromici di un possibile mancato rimborso delle obbligazioni alla relativa scadenza (Decisioni 127, 463, 1775).

58. L'azzeramento dei titoli di un emittente sottoposto a liquidazione coatta amministrativa costituisce elemento di per sé sufficiente a far ritenere sussistente il requisito dell'attualità del danno lamentato dal ricorrente, da liquidarsi in misura pari al capitale originariamente investito (Decisioni 60, 967, 2080).

59. In applicazione del principio della *compensatio lucri cum damno*, dalla somma corrispondente al danno sofferto va detratto quanto l'investitore ha ricavato dall'investimento a titolo di dividendi o cedole (Decisioni 150, 1149, 2155).

60. Con riguardo al fenomeno dei c.d. "scavalcati" in caso di prestazione del servizio di ricezione ed esecuzione – relativamente al caso in cui sia configurabile l'inadempimento dell'intermediario all'obbligo di adottare procedure idonee ad assicurare la tempestiva e corretta trattazione ed esecuzione degli ordini di vendita impartiti dai clienti – il danno è da liquidarsi, in via equitativa, tenendo conto della perdita di *chances* per il ricorrente di poter eventualmente liquidare l'investimento, ove l'intermediario avesse posto in essere iniziative funzionali ad una corretta e tempestiva trattazione dell'ordine di vendita, tenendo conto del grado di liquidità dello strumento finanziario alla data dell'ordine di vendita, nonché del fatto che la *chance* perduta è da ritenersi tanto più elevata quanto minore era il quantitativo delle azioni messe in vendita (Decisioni 3, 306, 2104).

61. Nelle ipotesi di risarcimento del danno per inadempimento contrattuale, gli interessi legali sono determinati con decorrenza dalla data di liquidazione del danno, ossia dalla data della decisione e sino al soddisfo (Decisioni 766, 1950).

62. L'Arbitro può pronunciarsi sulle richieste di **"maggior danno"** ex art. 1224 c.c. solo nel caso in cui il ricorrente fornisca elementi probatori a supporto dell'esistenza di tale voce di danno e della sua quantificazione (**Decisioni 96, 428, 1723**).

63. Alla somma riconosciuta a **titolo risarcitorio** va aggiunta – trattandosi di **"debito di valore"** – la **rivalutazione monetaria** dalla data delle operazioni contestate sino alla decisione (**Decisioni 118, 1082, 1585**).

64. La **rivalutazione monetaria** non può essere applicata alla somma riconosciuta a **titolo restitutorio**, costituendo l'obbligazione restitutoria un **"debito di valuta"** soggetto, in quanto tale, al principio nominalistico di cui all'art. 1227 c.c. (**Decisione 768**).



Appendice statistica

Ricorsi ricevuti per tipologia intermediario

(Unità e valori percentuali)

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1277	95,5%
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	25	1,9%
Imprese di investimento comunitarie	14	1,0%
Banche comunitarie con succursale in Italia	12	0,9%
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	8	0,6%
Gestori collettivi italiani	1	0,1%

Ricorsi ricevuti per tipologia ricorrente

(Unità e valori percentuali)

Tipologia ricorrente	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Persone fisiche	1618	96,4%
✓ Uomini	1089	64,9%
✓ Donne	529	31,5%
Persone giuridiche	60	3,6%

Ricorsi ricevuti per fascia di età dei ricorrenti

(Unità e valori percentuali)

Sesso ricorrente	0-19 anni		20-25 anni		26-34 anni		35-44 anni		45-54 anni		55-64 anni		65-74 anni		Over 74	
	1	0,1%	8	0,5%	27	1,9%	101	6,2%	243	15,0%	260	16,1%	251	15,5%	194	12,0%
Uomini	1	0,1%	8	0,5%	27	1,9%	101	6,2%	243	15,0%	260	16,1%	251	15,5%	194	12,0%
Donne	4	0,2%	4	0,2%	31	1,7%	46	2,8%	79	4,9%	127	7,9%	137	8,5%	105	6,5%

Ricorsi dei ricorrenti per regione di residenza

(Unità e valori percentuali)

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	394	23,4%
Lombardia	170	10,1%
Toscana	157	9,4%
Lazio	147	8,8%
Campania	136	8,1%
Emilia Romagna	115	6,9%
Veneto	113	6,7%
Sicilia	100	6,0%
Piemonte	66	3,9%

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Marche	50	3,0%
Basilicata	42	2,5%
Calabria	39	2,3%
Trentino Alto Adige	28	1,7%
Friuli Venezia Giulia	27	1,6%
Umbria	26	1,5%
Liguria	23	1,4%
Abruzzo	20	1,2%
Sardegna	10	0,6%
Molise	7	0,4%
<i>Residenti all'estero</i>	8	0,5%
Totale	1678	100%

Ricorsi dei ricorrenti per provincia di residenza

(Unità e valori percentuali)

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Bari	236	59,9%
Roma	127	86,4%
Milano	72	42,4%
Napoli	67	49,3%
Brindisi	44	11,2%
Firenze	40	25,5%
Foggia	39	9,9%
Lucca	36	22,9%
Potenza	35	83,3%
Palermo	34	34,0%
Torino	33	50,0%
Barletta Andria Trani	32	8,1%
Bologna	30	26,1%
Salerno	26	19,1%
Brescia	25	14,7%
Taranto	25	6,3%
Verona	25	22,1%
Padova	23	20,4%
Treviso	22	19,5%
Bolzano	21	75,0%
Avellino	20	14,7%
Pisa	19	12,1%
Venezia	19	16,8%
Lecce	18	4,6%
Perugia	18	69,2%
Caserta	17	12,5%
Livorno	17	10,8%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Parma	17	14,8%
Agrigento	16	16,0%
Bergamo	16	9,4%
Genova	16	69,6%
Macerata	15	30,0%
Monza e Brianza	15	8,8%
Forlì-Cesena	14	12,2%
Udine	14	51,9%
Cosenza	13	33,3%
Pesaro Urbino	13	26,0%
Rimini	13	11,3%
Ancona	12	24,0%
Modena	12	10,4%
Ragusa	12	12,0%
Vicenza	12	10,6%
Massa Carrara	11	7,0%
Messina	11	11,0%
Reggio Emilia	11	9,6%
Catania	10	10,0%
Catanzaro	10	25,6%
Grosseto	10	6,4%
Reggio Calabria	10	25,6%
Varese	10	5,9%
Viterbo	9	6,1%
Chieti	8	40,0%
Novara	8	12,1%
Pistoia	8	5,1%
Ravenna	8	7,0%
Siena	8	5,1%
Terni	8	30,8%
Asti	7	10,6%
Como	7	4,1%
Lecco	7	4,1%
Matera	7	16,7%
Trento	7	25,0%
Ascoli Piceno	6	12,0%
Belluno	6	5,3%
Benevento	6	4,4%
Campobasso	6	85,7%
Ferrara	6	5,2%
Latina	6	4,1%
Mantova	6	3,5%
Pordenone	6	22,2%
Rovigo	6	5,3%
Siracusa	6	6,0%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Alessandria	5	7,6%
Arezzo	5	3,2%
Caltanissetta	5	5,0%
Pavia	5	2,9%
Pescara	5	25,0%
Biella	4	6,1%
Cagliari	4	40,0%
Cuneo	4	6,1%
Fermo	4	8,0%
Frosinone	4	2,7%
L'Aquila	4	20,0%
Lodi	4	2,4%
Piacenza	4	3,5%
Trieste	4	14,8%
Crotone	3	7,7%
Enna	3	3,0%
Gorizia	3	11,1%
Olbia-Tempio	3	30,0%
Prato	3	1,9%
Savona	3	13,0%
Teramo	3	15,0%
Trapani	3	3,0%
Verbano-Cusio-Ossola	3	4,5%
Vibo Valentia	3	7,7%
Cremona	2	1,2%
Imperia	2	8,7%
La Spezia	2	8,7%
Vercelli	2	3,0%
Carbonia-Iglesias	1	10,0%
Isernia	1	14,3%
Ogliastra	1	10,0%
Rieti	1	0,7%
Sassari	1	10,0%
Sondrio	1	0,6%

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

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Consulenza in materia di investimenti:		53,1%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	571	40,6%
✓ Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	96	6,8%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	79	5,6%
✓ Conflitti di interesse [21TUF]	1	0,1%
Collocamento:		15,1%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	205	14,6%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	5	0,4%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	2	0,1%
✓ Contratti[21TUF]	1	0,1%
Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:		14,9%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	197	14,0%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	10	0,7%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	1	0,1%
✓ Contratti [23TUF]	1	0,1%
Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:		3,3%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	37	2,6%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	6	0,4%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI] o adeguatezza [39-40RI]	2	0,1%
✓ Contratti [23TUF]	1	0,1%
Gestione di portafogli:		2,6%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	30	2,1%
✓ Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	3	0,2%
✓ Contratti [23TUF]	2	0,1%
✓ Diritto di recesso [24TUF]	1	0,1%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali	1	0,1%
Servizi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari		2,2%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	27	1,9%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	4	0,3%

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Gestione collettiva del risparmio		1,8%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento delle attività di gestione [35-decies TUF]</i>	13	0,9%
✓ <i>Commercializzazione di OICR di terzi [68-72 RI]</i>	8	0,6%
✓ <i>Commercializzazione di OICR propri [68-72 RI]</i>	4	0,3%
Ricezione e trasmissione di ordini		1,1%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	12	0,9%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	3	0,2%
Offerta fuori sede		0,7%
✓ <i>Consulenti finanziari autorizzati all'offerta fuori sede [31TUF]</i>	10	0,7%
Negoziazione per conto proprio		0,7%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	9	0,6%
✓ <i>Contratti [23TUF]</i>	1	0,1%
Servizi accessori – Concessione di finanziamenti per effettuare operazioni		0,4%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	5	0,4%
Gestione di portali on-line		0,2%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	3	0,2%
Servizi accessori – intermediazione in cambi collegata alla prestazione di servizi di investimento		0,1%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	1	0,1%
Altri Servizi accessori		3,9%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	51	3,6%
✓ <i>Conflitti di interesse [21TUF]</i>	4	0,3%

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

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	318	23,8%
INTESA SANPAOLO SPA	178	13,3%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	151	11,3%
POSTE ITALIANE SPA	85	6,4%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	61	4,6%
UNICREDIT SPA	61	4,6%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCO BPM SPA	41	3,1%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	35	2,6%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	33	2,5%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	24	1,8%
DEUTSCHE BANK SPA	22	1,6%
IW BANK SPA	17	1,3%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	16	1,2%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	15	1,1%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	14	1,0%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	13	1,0%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	12	0,9%
BPER BANCA SPA	12	0,9%
CHEBANCA! SPA	12	0,9%
BANCA DI CIVIDALE SCPA	11	0,8%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	11	0,8%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	10	0,7%
BANCA GENERALI SPA	10	0,7%
BANCA MEDIOLANUM SPA	10	0,7%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	9	0,7%
BANCA SELLA - SPA	9	0,7%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	8	0,6%
CREDITO EMILIANO SPA	7	0,5%
CREDITO VALTELLINESE SPA	7	0,5%
AFX CAPITAL MARKETS LTD	6	0,4%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	5	0,4%
CA INDOSUEZ WEALTH (ITALY) SPA	5	0,4%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	5	0,4%
SOFIA SGR SPA	5	0,4%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	4	0,3%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	4	0,3%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	4	0,3%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	4	0,3%
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	4	0,3%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
IG MARKETS LIMITED	4	0,3%
UBS EUROPE SE - Succursale Italia	4	0,3%
BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	3	0,2%
BANCA POPOLARE VALCONCA SCARL	3	0,2%
DIRECTA SIM SPA	3	0,2%
ING BANK N.V.	3	0,2%
ACTIVTRADES PLC	2	0,1%
BANCA CESARE PONTI S.P.A.	2	0,1%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	2	0,1%
BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	0,1%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	0,1%
BANCO DI SARDEGNA SPA	2	0,1%
BCC RISPARMIO&PREVIDENZA S.G.R.P.A.	2	0,1%
BINCKBANK N.V.	2	0,1%
DEA CAPITAL REAL ESTATE SGR S.P.A.	2	0,1%
EURIZON CAPITAL SGR SPA	2	0,1%
STUDIO GAFFINO SIM SPA	2	0,1%
ALETTI & C. BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	1	0,1%
ALPENBANK AG	1	0,1%
ASSITECA SIM SPA	1	0,1%
BANCA DEL FUCINO S.P.A.	1	0,1%
BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI COLLI ALBANI - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI SCRL	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	1	0,1%
BANCA IFIGEST SPA	1	0,1%
BANCA MALATESTIANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA PASSADORE & C. SPA	1	0,1%
BANCA POPOLARE DI CORTONA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	0,1%
BANCA PROFILO SPA	1	0,1%
BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	1	0,1%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
B.C.C. DEL GARDA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
BCC UMBRIA CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,1%
CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SOCIETA' PER AZIONI	1	0,1%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	1	0,1%
CASSA LOMBARDA SPA	1	0,1%
CASSA RURALE DI TRENTO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO	1	0,1%
CMC MARKETS UK PLC	1	0,1%
CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	1	0,1%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1	0,1%
DEUTSCHE BANK AG	1	0,1%
GIOTTO SIM S.P.A.	1	0,1%
INVESTIRE SGR S.P.A.	1	0,1%
MORGAN STANLEY INVESTMENT MANAGEMENT LIMITED	1	0,1%
MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1	0,1%
SAGITTA SGR SPA	1	0,1%
SAN FELICE 1893 BANCA POPOLARE - SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
SAXO BANK A/S	1	0,1%
SYMPHONIA SGR SPA	1	0,1%
UNICASIM SOCIETA' DI INTERMEDIAZIONE MOBILIARE SPA	1	0,1%
VIVIBANCA SPA	1	0,1%

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

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	137	124	13	90,5%
INTESA SANPAOLO SPA	99	75	24	75,8%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	76	47	29	61,8%
BANCO BPM SPA	54	23	31	42,6%
ALPENBANK AG	39	-	39	0,0%
UNICREDIT SPA	37	19	18	51,4%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	35	4	31	11,4%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	33	26	7	78,8%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	28	10	18	35,7%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	25	18	7	72,0%
CREDITO EMILIANO SPA	19	3	16	15,8%
BNP PARIBAS REAL ESTATE INVESTMENT MANAGEMENT ITALY SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	18	-	18	0,0%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	16	13	3	81,3%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	14	14	-	100,0%
BPER BANCA SPA	14	-	14	0,0%
CHEBANCA! SPA	12	1	11	8,3%
IW BANK SPA	12	3	9	25,0%
SOFIA SGR SPA	12	3	9	25,0%
BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	11	11	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	10	10	-	100,0%
POSTE ITALIANE SPA	10	9	1	90,0%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	9	8	1	88,9%
BANCA MEDIOLANUM SPA	9	4	5	44,4%
CREDITO VALTELLINESE SPA	7	2	5	28,6%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	7	2	5	28,6%
DEUTSCHE BANK SPA	6	1	5	16,7%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	5	1	4	20,0%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	5	3	2	60,0%
AFX CAPITAL MARKETS LTD	4	-	4	0,0%
ALTO ADIGE BANCA SPA	4	1	3	25,0%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	4	2	2	50,0%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	4	3	1	75,0%
BANCA POPOLARE VALCONCA SCARL	4	3	1	75,0%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	3	1	2	33,3%
BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	3	-	3	0,0%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	3	2	1	66,7%
BANCA SELLA - SPA	3	1	2	33,3%
CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	3	1	2	33,3%
LA CASSA DI RAVENNA SPA	3	-	3	0,0%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
UNIPOL BANCA SPA (fusa per incorporazione in BPER Banca Spa dal 25 novembre 2019)	3	1	2	33,3%
BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA	2	1	1	50,0%
BANCA DI CIVIDALE SCPA	2	2	-	100,0%
BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	2	-	100,0%
BANCA GENERALI SPA	2	2	-	100,0%
BANCA POPOLARE DI MILANO SPA (fusa per incorporazione in BANCO BPM SPA dal 26 novembre 2018)	2	-	2	0,0%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	2	-	2	0,0%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	2	2	-	100,0%
ING BANK N.V.	2	1	1	50,0%
UBS EUROPE SE - Succursale Italia	2	1	1	50,0%
VIVIBANCA SPA	2	-	2	0,0%
ALETTI & C. BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	1	-	1	0,0%
ARCA FONDI S.P.A. SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO	1	-	1	0,0%
ASSITECA SIM SPA	1	1	-	100,0%
BANCA CONSULIA SPA	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUCCINO SCRL	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA SOCIETA' COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MILANO S.C.	1	1	-	100,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI NAPOLI - SOCIETA' COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
BANCA DI PESCIA E CASCINA CREDITO COOPERATIVO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	1	-	100,0%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	1	1	-	100,0%
BANCA IFIGEST SPA	1	-	1	0,0%
BANCA IMI SPA	1	-	1	0,0%
BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA (fusa per incorporazione in data 02/07/2019 nel Banco di Desio e della Brianza)	1	-	1	0,0%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	1	1	-	100,0%
BINCKBANK N.V.	1	-	1	0,0%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT France - Milan Branch	1	-	1	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI - BIVERBANCA SPA	1	1	-	100,0%
CENTROMARCA BANCA CREDITO COOPERATIVO DI TREVISO SOC. COOP. P.A.	1	-	1	0,0%
CMC MARKETS UK PLC	1	1	-	100,0%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1	1	-	100,0%
DIRECTA SIM SPA	1	-	1	0,0%
DUEMME SGR SPA	1	-	1	0,0%
GAM (ITALIA) SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO S.P.A.	1	-	1	0,0%
HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	1	-	1	0,0%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	1	-	1	0,0%
INVESTIRE SGR S.P.A.	1	-	1	0,0%
JP MORGAN INTERNATIONAL BANK LTD.	1	1	-	100,0%
MEDIOBANCA - BANCA DI CREDITO FINANZIARIO SPA	1	-	1	0,0%
MEDIOLANUM GESTIONE FONDI SGR SPA	1	-	1	0,0%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	1	1	-	100,0%
SOCIETE' GENERALE SA	1	-	1	0,0%

Ricorsi per valore della richiesta

(Unità e valori percentuali sui 1407 ricorsi procedibili)

Valore della richiesta in euro	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
da 0 a 5.000 euro	188	13,4%
da 5.001 a 10.000	143	10,2%
da 10.001 a 30.000	329	23,4%
da 30.001 a 50.000	206	14,6%
da 50.001 a 100.000	264	18,8%
Richieste maggiori di 100.000	261	18,6%
Senza indicazione di importo	16	1,1%

Controvalore importi richiesti e riconosciuti dal Collegio

(Valori in euro sugli 854 ricorsi decisi)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	51.772.991	60.624	2,00	500.000
✓ Solo per ricorsi accolti	26.904.454	56.880	2,00	500.000
Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)	15.886.593	33.586	26,83	380.089

Ricorsi inammissibili/irricevibili

(Unità e valori percentuali)

Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
Dichiarazioni di Inammissibilità:	252	15,0%
✓ il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	17	1,0%
✓ la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	235	14,0%
Dichiarazioni di Irricevibilità:	19	1,2%
✓ il ricorso non è presentato da un investitore	2	0,1%
✓ non è stato presentato reclamo all'intermediario	11	0,8%
✓ sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	-	0,0%
✓ è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	3	0,2%
✓ sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	3	0,2%



Appendice normativa

Normativa primaria

DECRETO LEGISLATIVO 4 marzo 2010, n. 28

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

Capo I

DISPOSIZIONI GENERALI

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

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

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

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

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

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

Sulla proposta del Ministro della giustizia;

Emana il seguente decreto legislativo:

Art. 1 Definizioni

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

((a) mediazione: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa));

b) mediatore: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;

c) conciliazione: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;

d) organismo: l'ente pubblico o privato, presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto;

e) registro: il registro degli organismi istituito con decreto del Ministro della giustizia ai sensi dell'articolo 16 del presente decreto, nonché, sino all'emanazione di tale decreto, il registro degli organismi istituito con il decreto del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222.

Art. 2

Controversie oggetto di mediazione

1. Chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili, secondo le disposizioni del presente decreto.

2. Il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi.

Capo II

DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

Art. 3

Disciplina applicabile e forma degli atti

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

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

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

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

Art. 4

Accesso alla mediazione

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

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

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

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: a) dell'art. 4, comma 3, del decreto legislativo n. 28 del 2010, limitatamente al secondo periodo («L'avvocato informa altresì l'assistito dei casi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale») e al sesto periodo, limitatamente alla frase «se non provvede ai sensi dell'articolo 5, comma 1»”.

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 5

Condizione di procedibilità e rapporti con il processo

1. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e

creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni. (3)

1-bis. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto, assistito dall'avvocato, preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero i procedimenti previsti dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dai rispettivi regolamenti di attuazione ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. *((A decorrere dall'anno 2018, il Ministro della giustizia riferisce annualmente alle Camere sugli effetti prodotti e sui risultati conseguiti dall'applicazione delle disposizioni del presente comma))*. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni. (4) (6)

2. Fermo quanto previsto dal comma 1-bis e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, il giudice, anche in sede di giudizio di appello, valutata la natura della causa, lo stato dell'istruzione e il comportamento delle parti, può disporre l'esperimento del procedimento di mediazione; in tal caso, l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale anche in sede di appello. Il provvedimento di cui al periodo precedente è adottato prima dell'udienza di precisazione delle conclusioni ovvero, quando tale udienza non è prevista, prima della discussione della causa. Il giudice fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6 e, quando la mediazione non è già stata avviata, assegna contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. (4)

2-bis. Quando l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale la condizione si considera avverata se il primo incontro dinanzi al mediatore si conclude senza l'accordo. (4)

3. Lo svolgimento della mediazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti urgenti e cautelari, né la trascrizione della domanda giudiziale.

4. I commi 1-bis e 2 non si applicano:

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

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

c) nei procedimenti di consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696-bis del codice di procedura civile;

d) nei procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, del codice di procedura civile;

e) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;

f) nei procedimenti in camera di consiglio;

g) nell'azione civile esercitata nel processo penale; (4)

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

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "l'illegittimità costituzionale dell'articolo 5, comma 1,

del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali)”.

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

AGGIORNAMENTO (4)

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

AGGIORNAMENTO (6)

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

Art. 6 Durata

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

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato “in via consequenziale, ai sensi dell’art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l’illegittimità costituzionale: [...] e) dell’art. 6, comma 2, del detto decreto

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

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 7

Effetti sulla ragionevole durata del processo

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato “in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: [...] f) dell'art. 7 del detto decreto legislativo, limitatamente alla frase «e il periodo del rinvio disposto dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1»; g) dello stesso articolo 7 nella parte in cui usa il verbo «computano» anziché «computa»”.

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 8

Procedimento

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

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

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

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

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

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

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: [...] h) dell'art. 8, comma 5, del detto decreto legislativo".

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 9
Dovere di riservatezza

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

Art. 10
Inutilizzabilità e segreto professionale

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

Art. 11
Conciliazione

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

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

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

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

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: [...] i) dell'art. 11, comma 1, del detto decreto legislativo, limitatamente al periodo «Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'art. 13»".

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 12

Efficacia esecutiva ed esecuzione

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

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

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 13

((Spese processuali).))

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

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

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

((4))

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: [...] l) dell'intero art. 13 del detto decreto legislativo, escluso il periodo «resta ferma l'applicabilità degli articoli 92 e 96 del codice di procedura civile»".

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 14 Obblighi del mediatore

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

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

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

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

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

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

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

Art. 15 Mediazione nell'azione di classe

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

Capo III ORGANISMI DI MEDIAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 17

Risorse, regime tributario e indennità

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte

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

AGGIORNAMENTO (4)

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

Art. 18

Organismi presso i tribunali

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

Art. 19

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

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

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

Capo IV

DISPOSIZIONI IN MATERIA FISCALE E INFORMATIVA

Art. 20

Credito d'imposta

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

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

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

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

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

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

Art. 21 Informazioni al pubblico

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

Capo V

ABROGAZIONI, COORDINAMENTI E DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Art. 22

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

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

Art. 23
Abrogazioni

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

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

Art. 24
Disposizioni transitorie e finali

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

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

Dato a Roma, addì 4 marzo 2010

NAPOLITANO

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

AGGIORNAMENTO (1)

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

AGGIORNAMENTO (3)

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge

11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: [...] o), dell'art. 24 del detto decreto legislativo”.

DECRETO LEGISLATIVO 6 agosto 2015, n. 130

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

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

EMANA il seguente decreto legislativo:

Art. 1

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

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

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

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

a) «consumatore»: la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);

b) «professionista»: il soggetto, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c);

c) «contratto di vendita»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera e);

d) «contratto di servizi»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera f);

e) «controversia nazionale»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro dell'Unione europea in cui è stabilito il professionista;

f) «controversia transfrontaliera»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito il professionista;

g) «procedura ADR»: una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui al presente titolo ed eseguita da un organismo ADR-Alternative Dispute Resolution;

h) «organismo ADR»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 141-decies;

i) «autorità competente»: le autorità indicate dall'articolo 141-octies;

l) «domanda»: la domanda presentata all'organismo per avviare la procedura ADR;

m) «servizi non economici di interesse generale»: i servizi di interesse generale che non sono prestati a fini economici, a prescindere dalla forma giuridica sotto la quale tali servizi sono prestati, e, in particolare i servizi prestati, senza corrispettivo economico, da pubbliche amministrazioni o per conto delle stesse.

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

a) se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività;

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

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

a) se è gestito da una persona fisica, nel luogo in cui svolge le attività ADR;

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

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

4. Le disposizioni di cui al presente titolo, si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole e, in particolare, agli organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e agli altri organismi ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al comma 1, lettera i), previa la verifica della sussistenza dei requisiti e della conformità della propria organizzazione e delle proprie procedure alle prescrizioni del presente titolo. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano, altresì, alle eventuali procedure, previste ai sensi del comma 7, in cui l'organismo ADR adotta una decisione.

5. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano altresì alle procedure di conciliazione paritetica di cui all'articolo 141-ter.

6. Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie:

a) articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che disciplina i casi di condizione di procedibilità con riferimento alla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali;

b) articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche;

c) articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti.

7. Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, della Commissione nazionale per la società e la borsa e

dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo.

8. Le disposizioni di cui al presente titolo non si applicano:

a) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;

b) ai servizi non economici d'interesse generale;

c) alle controversie fra professionisti;

d) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;

e) ai tentativi di conciliazione giudiziale per la composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;

f) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;

g) ai servizi di assistenza sanitaria, prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici;

h) agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

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

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

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

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

a) mantenere un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica;

b) mettere a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a), su un supporto durevole, così come definito dall'articolo 45, comma 1, lettera l);

c) consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica;

d) consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;

e) accettare sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013, anche attraverso il ricorso a reti di organismi ADR;

f) adottare i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.

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

a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;

b) la controversia è futile o temeraria;

c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;

d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;

e) il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;

f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

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

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

a) in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione;

b) nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;

c) non soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;

d) retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.

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

a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ADR ad altra persona fisica; o in mancanza

b) garantire che la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza

c) consentire alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.

6. Resta fermo il diritto delle parti di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR, salvo quanto previsto dall'articolo 141-quater, comma 5, lettera a).

7. Nell'ipotesi prevista dal comma 5, qualora l'organismo ADR sia costituito da una sola persona fisica, si applicano unicamente le lettere b) e c) del medesimo comma.

8. Qualora le persone fisiche incaricate della procedura ADR siano assunte o retribuite esclusivamente da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, è assicurato che, oltre ai requisiti del presente titolo e quelli generali di cui ai commi 4 e 9, esse abbiano a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite che siano sufficienti ad assolvere i loro compiti. Il presente comma non si applica qualora le persone fisiche interessate facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti dell'organizzazione professionale e dell'associazione di imprese da cui sono assunte o retribuite e di una o più associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 137.

9. È fatto obbligo agli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale, disporre che il collegio sia composto da

un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.

10. Se gli organismi ADR, ai fini del comma 4, lettera a), del presente articolo, provvedono alla formazione delle persone fisiche incaricate della risoluzione extragiudiziale delle controversie, le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 141-nonies, comma 4, lettera g). I programmi di formazione possono essere promossi ed eseguiti dalle stesse autorità competenti, di cui all'articolo 141-octies. Restano ferme le disposizioni in materia di formazione dei mediatori di cui ai commi 4-bis, 5 e 6 dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

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

a) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono far parte di una commissione paritetica composta da un numero uguale di rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e di rappresentanti del professionista, e sono nominate a seguito di una procedura trasparente;

b) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;

c) è fatto obbligo al rappresentante delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR, né di avere contributi finanziari diretti da parte degli stessi; gli eventuali contributi erogati dal professionista o dall'organizzazione professionale o dall'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, quale parziale rimborso all'associazione dei consumatori per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, devono essere erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite;

d) è fatto, altresì, obbligo al rappresentante del professionista, se tale rapporto lavorativo non era già in corso al momento di conferimento dell'incarico, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR;

e) l'organismo di risoluzione delle controversie, ove non abbia distinta soggettività giuridica rispetto al professionista o all'organizzazione professionale o all'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, deve essere dotato di sufficiente autonomia e di un organo paritetico di garanzia privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, deve essere

chiaramente separato dagli organismi operativi del professionista ed avere a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti, distinte dal bilancio generale del professionista, per lo svolgimento dei suoi compiti.

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

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

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

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

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

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

3. Le procedure ADR devono rispettare le seguenti prescrizioni:

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

d) l'organismo ADR che ha ricevuto una domanda dà alle parti comunicazione dell'avvio della procedura relativa alla controversia non appena riceve il fascicolo completo della domanda;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 141-quinquies (Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza). - 1. Dalla data di ricevimento da parte dell'organismo ADR, la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce altresì la decadenza per una sola volta.

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

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

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

2. Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore.

3. Nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

4. È fatta salva l'applicazione delle disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri provvedimenti normativi.

5. Con riferimento all'accesso dei consumatori alle controversie transfrontaliere, salvo quanto previsto dalla normativa di settore, gli stessi possono rivolgersi al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) per essere assistiti nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera. Il medesimo Centro nazionale è designato anche come punto di contatto ODR ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori.

6. È fatto obbligo agli organismi ADR e al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) di rendere disponibile al pubblico sui propri siti web, fornendo un link al sito della Commissione europea, e laddove possibile su supporto durevole nei propri locali, l'elenco degli organismi ADR elaborato e pubblicato dalla Commissione ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

7. L'elenco degli organismi ADR di cui al comma 6 è posto a disposizione delle associazioni di consumatori e delle associazioni di categoria di professionisti che possono renderlo disponibile al pubblico sui loro siti web o in qualsiasi altro modo esse ritengano appropriato.

8. Sul sito istituzionale di ciascuna autorità competente è assicurata la pubblicazione delle informazioni sulle modalità di accesso dei consumatori alle procedure ADR per risolvere le controversie contemplate dal presente titolo.

9. Le autorità competenti incoraggiano le associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e le organizzazioni professionali, a diffondere la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e a promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori. Detti organismi sono altresì incoraggiati a fornire ai consumatori le informazioni relative agli organismi ADR competenti quando ricevono i reclami dai consumatori.

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

2. Se esiste una rete europea di organismi ADR che agevola la risoluzione delle controversie transfrontaliere in un determinato settore, le autorità competenti incoraggiano ad associarsi a detta rete gli organismi ADR che trattano le controversie di tale settore.

3. Le autorità competenti incoraggiano la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori. Tale cooperazione comprende, in particolare, lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. È incluso anche lo scambio di valutazioni tecniche e informazioni, se già disponibili, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.

4. La cooperazione e lo scambio di informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3 devono avvenire nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

5. Sono fatte salve le disposizioni in materia di segreto professionale e commerciale applicabili alle autorità nazionali di cui al comma 3. Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio e agli altri vincoli equivalenti di riservatezza previsti dalla normativa vigente.

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

a) Ministero della giustizia unitamente al Ministero dello sviluppo economico, con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

- b) Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), di cui all'articolo 1 della legge 7 giugno 1974, n. 216, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni, nonché dei soggetti che si avvalgono delle procedure medesime;
- c) Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza;
- d) Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, per il settore di competenza;
- e) Banca d'Italia, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- f) altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze;
- g) Ministero dello sviluppo economico, con riferimento alle negoziazioni paritetiche di cui all'articolo 141-ter relative ai settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni, nonché con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, non rientranti nell'elenco di cui alla lettera a).

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

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

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

- a) il loro nome o denominazione, le informazioni di contatto e l'indirizzo del sito web;

- b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
- c) le proprie norme procedurali;
- d) le loro tariffe, se del caso;
- e) la durata media delle procedure di risoluzione delle controversie;
- f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie;
- g) una dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la procedura di risoluzione delle controversie;
- h) i motivi per cui un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2;
- i) una dichiarazione motivata dell'organismo di possedere o meno i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva, e di rispettare o meno i requisiti di qualità di cui al presente titolo.

2. Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) ad h) del comma 1 vengano modificate, gli organismi ADR informano senza indugio l'autorità competente in merito a tali modifiche.

3. Gli organismi di risoluzione delle controversie dinanzi ai quali si svolgono le procedure di cui all'articolo 141-ter, oltre a comunicare ai requisiti di cui al comma 1, devono altresì trasmettere le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e di trasparenza di cui al comma 1 dell'articolo 141-ter.

4. A far data dal secondo anno di iscrizione al relativo elenco, con cadenza biennale, ogni organismo ADR trasmette alla rispettiva autorità competente informazioni concernenti:

- a) il numero di reclami ricevuti ed i tipi di controversie alle quali si riferiscono;
- b) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere il risultato;
- c) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute;
- d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- e) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro;

f) se del caso, una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;

g) se prevista, la formazione fornita alle persone fisiche incaricate delle risoluzioni delle controversie di cui all'articolo 141-bis, comma 4, lettera a);

h) la valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla.

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

2. Ogni autorità competente provvede all'iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull'elenco nonché sui singoli organismi ADR.

3. Ciascuna autorità competente sulla base di propri provvedimenti, tiene l'elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR. Tale elenco comprende:

a) il nome, le informazioni di contatto e i siti internet degli organismi ADR di cui al comma 1;

b) le loro tariffe, se del caso;

c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui è svolta la procedura ADR;

d) i tipi di controversie contemplati dalla procedura ADR;

e) i settori e le categorie di controversie trattati da ciascun organismo ADR;

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

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

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

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

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

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

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

a) identifica le migliori prassi degli organismi ADR;

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

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

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

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

5. All'articolo 10, comma 1, all'articolo 16, comma 2, all'articolo 106, commi 1 e 2, all'articolo 107, comma 1, all'articolo 110, commi 1, 3, 4 e 5, all'articolo 136, commi 1 e 2, primo e secondo periodo, all'articolo 137, commi 1, 2, 4 e 6, e all'articolo 140, comma 7, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, le parole: «delle attività produttive» sono sostituite dalle seguenti: «dello sviluppo economico».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 1 bis

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

1. Dopo il comma 5 dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179¹, 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

¹ Decreto abrogato ai sensi del decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129.

decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Alla copertura delle relative spese di funzionamento si provvede, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, ai sensi dell'articolo 9, comma 2.».

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

Art. 2 Disposizioni finali

1. Le disposizioni del presente decreto, concernenti l'attuazione del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016.

2. Il Ministero dello sviluppo economico comunica alla Commissione europea alla data di entrata in vigore del presente decreto e successivamente in occasione di qualsiasi cambiamento sopravvenuto in relazione a tali dati:

a) il nome e le informazioni di contatto dell'organismo di cui all'articolo 141-sexies, comma 5, del codice;

b) le autorità competenti, incluso il punto unico di contatto, di cui all'articolo 141-octies del codice;

c) il testo delle disposizioni di cui al presente decreto legislativo e delle altre disposizioni essenziali di diritto interno adottate nel settore disciplinato dal presente decreto legislativo.

3. Il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, comunica alla Commissione europea entro il 9 gennaio 2016 il primo elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 5, del codice.

Art. 3 Clausola di invarianza finanziaria

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

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

Dato a Roma, addì 6 agosto 2015

MATTARELLA

Renzi, Presidente del Consiglio dei ministri

Guidi, Ministro dello sviluppo economico

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Orlando, Ministro della giustizia

Gentiloni Silveri, Ministro degli affari esteri e
della cooperazione internazionale

Visto, il Guardasigilli: Orlando

DECRETO LEGISLATIVO 3 agosto 2017, n. 129

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

Art. 2

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

(omissis)

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

(omissis)

Art. 10

Disposizioni transitorie e finali

(omissis)

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

(omissis)

Art. 11

Clausola di invarianza finanziaria

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

Dato a Roma, addì 3 agosto 2017

MATTARELLA

Gentiloni Silveri, Presidente del Consiglio dei ministri

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Alfano, Ministro degli affari esteri e della cooperazione internazionale

Orlando, Ministro della giustizia

Calenda, Ministro dello sviluppo economico

Visto, il Guardasigilli: Orlando

LEGGE 21 settembre 2018, n. 108

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

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

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Promulga la seguente legge:

Art. 1

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

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

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

Data a Roma, addì 21 settembre 2018

MATTARELLA

Conte, Presidente del Consiglio dei ministri

Visto, il Guardasigilli: Bonafede

Allegato

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

(omissis)

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

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

a) al comma 1106², dopo le parole: “con sentenza del giudice” sono inserite le seguenti: “, con pronuncia dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)”;

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

b) al comma 1107:

1) *(omissis)*;

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

(omissis)

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

Normativa secondaria

Delibera n. 19602

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTO l'art. 2, comma 5-*ter* del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotto dall'art. 1-*bis* del citato decreto legislativo n. 130 del 2015, secondo cui “*La CONSOB determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-*bis* del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al*

comma 5-bis nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati.”;

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

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

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

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

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

DELIBERA:

Art. 1

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

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

Art. 2

(Disposizioni attuative e transitorie)

1. La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, e ne determina la data di avvio dell'operatività.
2. Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8

ottobre 2007, n. 179, e non ancora concluse alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.

3. La Camera di conciliazione e di arbitrato presso la Consob resta in carica per l'amministrazione delle procedure indicate al comma 2, fino alla loro conclusione.

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

Art. 3
(Disposizioni finali)

1. La presente delibera e l'annesso regolamento sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana³ e nel Bollettino della Consob.

2. Salvo quanto previsto dall'articolo 2, a decorrere dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro sono abrogate la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012 e le relative disposizioni di applicazione e attuazione.

4 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Giuseppe Vegas

Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

CAPO I
DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1
(Fonti normative)

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

Articolo 2
(Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento, si intende per:

a) "testo unico della finanza" (o anche "TUF"), il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

³ Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19.5.2016.

b) “codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;

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

d) “Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)” o “Arbitro”, il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinato dal presente regolamento composto dall’organo decidente e dalla segreteria tecnica;

e) “organo decidente” o “collegio”, l’organo che decide in merito alle controversie sottoposte all’Arbitro;

f) “segreteria tecnica” o “segreteria”, l’unità organizzativa della Consob che svolge l’attività di supporto dell’Arbitro;

g) “investitori”, gli investitori, diversi dalle controparti qualificate di cui all’articolo 6, comma 2-*quater*, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-*quinquies* e 2-*sexies*, del TUF;

h) “intermediari”:

- i soggetti abilitati di cui all’articolo 1, comma 1, lettera n), del TUF, anche con riguardo all’attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede di cui all’articolo 31 del TUF;
- la società Poste Italiane – Divisione Servizi di Banco Posta – autorizzata ai sensi dell’articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all’attività svolta per suo conto da parte di consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede;
- i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-*bis* e 18-*ter* del TUF;
- i gestori di portali per la raccolta di capitali per start-up innovative e PMI innovative di cui all’articolo 50-*quinquies* del TUF;
- le imprese di assicurazione limitatamente all’offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all’articolo 1, comma 1, lettera *w-bis*), del TUF dalle stesse emessi;

l) “controversia transfrontaliera”, una controversia nell’ambito della quale l’investitore risiede in uno Stato membro dell’Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l’intermediario;

m) “discipline economiche e giuridiche”, le materie indicate nell’Allegato "A" al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell’università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 - supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico disciplinare recante prefisso "IUS" o "SECS-P".

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

1. Gli intermediari aderiscono all'Arbitro. L'adesione è comunicata per iscritto alla Consob entro due mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento dalle associazioni di categoria degli intermediari, limitatamente ai soggetti ad esse partecipanti.
2. Gli intermediari che non partecipano alle associazioni di cui al comma 1 comunicano l'adesione direttamente all'Arbitro nello stesso termine di cui al medesimo comma 1, indicando l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a).
3. Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che, successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, intendono svolgere in Italia la propria attività, comunicano l'adesione all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria, prima di iniziare l'attività.
4. Gli intermediari:
 - a) forniscono agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito web, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;
 - b) assicurano che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro;
 - c) rendono disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

Articolo 4
(Ambito di operatività dell'Arbitro)

1. L'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013.
2. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.
3. Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1 e quelli che non hanno natura patrimoniale.
4. L'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze.

CAPO II
STRUTTURA DELL'ARBITRO
Articolo 5
(Composizione del collegio)

1. Il collegio è composto da un Presidente e da quattro membri, scelti tra persone di specifica e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità, nominati dalla Consob.
2. Non possono essere nominati componenti coloro che, negli ultimi due anni, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori, hanno ricoperto cariche sociali o hanno svolto attività di lavoro subordinato o comunque operato sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale.
3. Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta.
4. La Consob nomina direttamente il Presidente e due membri del collegio, mentre la nomina dei restanti due membri avviene:
 - a) per un membro, a seguito della designazione congiunta delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale;
 - b) per un membro, a seguito della designazione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.
5. La designazione è comunicata entro sessanta giorni dalla ricezione di un atto di invito trasmesso dalla Consob. In caso di inerzia, protrattasi anche a seguito di atto di sollecito, la Consob provvede direttamente alla nomina di un membro provvisorio che rimane in carica sino alla nomina del soggetto designato ai sensi del comma 4.
6. Nei modi indicati al comma 4, sono nominati uno o più membri supplenti che possono essere chiamati a sostituire i membri effettivi in caso di assenza, impedimento o conflitto di interessi, ovvero in ogni altro caso in cui se ne ravvisi la necessità.
7. Nei casi di sostituzione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal membro effettivo nominato direttamente dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.
8. I componenti del collegio sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob, sentiti gli interessati.

Articolo 6
(Requisiti di professionalità e di onorabilità)

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

c) professori universitari di ruolo in materie giuridiche o economiche in servizio o in quiescenza; dirigenti dello Stato o di Autorità indipendenti con almeno venti anni di anzianità di servizio laureati in discipline giuridiche o economiche, in servizio o in quiescenza.

2. Non possono essere nominati componenti del collegio i dipendenti in servizio della Consob che nei precedenti due anni sono stati preposti o assegnati a unità organizzative con funzioni di vigilanza ovvero sanzionatorie nelle materie di competenza dell'Arbitro. Ove sia nominato componente un dipendente della Consob, questi opera con piena autonomia funzionale.

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

a) trovarsi in condizione di interdizione, inabilitazione ovvero aver subito una condanna ad una pena che comporti l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici ovvero l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;

b) essere stati sottoposti a misure di prevenzione disposte dall'autorità giudiziaria ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159;

c) essere stati condannati con sentenza irrevocabile:

1) a pena detentiva per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari e di strumenti di pagamento;

2) a pena detentiva per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile e nel regio decreto 16 marzo 1942, n. 267;

3) alla reclusione per un tempo non inferiore a un anno per un delitto contro la pubblica amministrazione, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'ordine pubblico, contro l'economia pubblica ovvero per un delitto in materia tributaria;

4) alla reclusione per un tempo non inferiore a due anni per un qualunque delitto non colposo;

d) essere stati condannati a una delle pene indicate alla lettera c) con sentenza che applica la pena su richiesta delle parti, salvo il caso di estinzione del reato.

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

Articolo 7

(Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti)

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

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

a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti, tali da incidere sulla loro imparzialità e indipendenza;

b) personali interessi, diretti o indiretti, relativi all'oggetto della controversia.

3. I membri del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica tutte le circostanze, anche sopravvenute nel corso del procedimento, idonee a incidere sulla loro indipendenza o imparzialità, ai fini della loro sostituzione con i membri supplenti.

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

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

6. La Consob determina il compenso spettante ai componenti dell'organo decidente.

Articolo 8 (Attribuzioni del Presidente)

1. Il Presidente:

a) dichiara:

- la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 11, comma 3;

- l'interruzione e l'estinzione del procedimento ai sensi dell'articolo 13;

b) coordina e regola l'attività del collegio individuando, per ciascun ricorso, un relatore;

c) comunica alla Consob tutte le circostanze che potrebbero determinare la revoca o la decadenza dei membri del collegio;

d) esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica;

e) cura i rapporti con la Consob, con le istituzioni nonché con altri organismi preposti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Art. 9 (Segreteria tecnica)

1. La segreteria tecnica:

a) fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza;

b) cura gli adempimenti necessari per la costituzione e il funzionamento del collegio e per l'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti;

c) effettua le comunicazioni previste dal Regolamento (UE) n. 524/2013;

d) definisce i contenuti del sito web dell'Arbitro nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 1, del codice del consumo e ne cura l'aggiornamento;

e) cura le attività connesse alla redazione della relazione annuale sull'attività dell'Arbitro, nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 2, del codice del consumo;

f) espleta tutti gli altri compiti previsti dal presente regolamento.

CAPO III
PROCEDURA
Articolo 10
(Condizioni di ricevibilità)

1. Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore.

2. Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

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

3. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

Articolo 11
(Avvio e svolgimento del procedimento)

1. Il ricorso è predisposto e trasmesso all'Arbitro secondo le modalità da quest'ultimo rese note attraverso il proprio sito web ed è corredato della documentazione attestante la condizione di ricevibilità di cui all'articolo 10, comma 2, lettera b).

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

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

4. L'intermediario, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso*, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di una associazione di categoria ovvero di procuratore e con le modalità

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

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

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

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

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

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

9. In ogni caso il collegio, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti ai sensi del comma 8 a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.

Articolo 12 (Irricevibilità e inammissibilità del ricorso)

1. Il ricorso è irricevibile quando non sono osservate le condizioni previste dall'articolo 10.

2. Il ricorso è inammissibile quando:

a) non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni;

b) la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro, come definito dall'articolo 4.

3. Salvo che non vi provveda il Presidente, ai sensi dell'articolo 11, comma 3, la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate dal collegio.

Articolo 13 (Interruzione ed estinzione del procedimento)

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

2. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione.

3. Il procedimento si estingue quando:

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

- a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
 - b) il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso.
4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate dal Presidente.

Articolo 14
(Termini per la conclusione del procedimento)

1. Il collegio pronuncia la decisione nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'articolo 11, comma 7.
2. Il termine può essere prorogato dal collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a novanta giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate.
3. Il termine è in ogni caso prorogato, prima della sua scadenza e per un periodo non superiore a novanta giorni, quando ne fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia.
4. I commi che precedono si applicano anche agli atti con cui il Presidente dichiara l'interruzione e l'estinzione del procedimento.
5. Il Presidente dichiara la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'articolo 11, comma 3.

Articolo 15
(Decisione)

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

Articolo 16
(Esecuzione della decisione)

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

2. Quando vi è il sospetto, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, redige una apposita relazione per il collegio.

3. La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale.

4. L'intermediario può in ogni momento chiedere alla segreteria tecnica che l'Arbitro pubblichi sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito.

Articolo 17 *(Correzione della decisione)*

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

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

3. L'istanza è in via preliminare valutata dal Presidente o, su delega di questo, dal membro del collegio che ha svolto la funzione di relatore con riguardo alla controversia oggetto dell'istanza. Se dall'esame preliminare emerge la manifesta insussistenza dei motivi di correzione, l'istanza è dichiarata inammissibile dal Presidente e la relativa decisione è comunicata alle parti entro venti giorni dalla ricezione dell'istanza. Dalla ricezione della decisione decorre il nuovo termine per l'adempimento dell'intermediario.

4. Fuori del caso previsto dal comma 3, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro quarantacinque giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Si applica il comma 3, ultimo periodo.

Articolo 18 *(Spese del procedimento)*

1. L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente. Le spese per l'avvio del procedimento sono poste a carico del fondo di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, nei limiti di capienza del medesimo. Nel caso di temporanea incapienza del predetto fondo, la Consob provvede alla copertura delle spese di cui al comma 1 con le risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni.

2. Le spese indicate al comma 1 ammontano a:

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

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

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

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

a) euro quattrocento per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;

b) euro cinquecento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;

c) euro seicento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila.

CAPO IV DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 19 *(Disposizioni finali)*

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

2. L'Arbitro, entro il 31 marzo di ciascun anno, pubblica una relazione annuale concernente la propria attività nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 141-*quater*, comma 2, del codice del consumo.

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

Delibera n. 19700

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

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

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

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

D E L I B E R A:

Art. 1 (Definizioni)

1. Ai fini della presente delibera, si intende per:

a) "regolamento", il regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016;

b) "relatore", il componente del collegio al quale viene attribuito dal Presidente il compito di illustrare al collegio la singola controversia e di redigere l'atto che la definisce.

2. Per quanto non previsto dal presente articolo si fa rinvio alle definizioni contenute nell'articolo 2 del regolamento.

Art. 2
(Componenti del collegio)

1. Ai fini della nomina i componenti del collegio trasmettono, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni sostitutive attestanti il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento.

2. I membri del collegio informano tempestivamente il Presidente e la segreteria tecnica di tutte le circostanze che potrebbero far venir meno il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento. Nel caso sia il Presidente a dover rendere tale informazione, egli la comunica alla segreteria tecnica e al membro che lo sostituisce ai sensi dell'articolo 5, comma 7, del regolamento.

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

Art. 3
(Attribuzioni del Presidente)

1. Il Presidente, ferme restando le attribuzioni previste dall'articolo 8 del regolamento e con l'ausilio della segreteria tecnica:

a) rappresenta l'Arbitro nei settori di competenza, anche al fine di definire questioni relative all'ambito delle reciproche competenze con altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;

b) stabilisce il calendario delle riunioni del collegio;

c) convoca il collegio, stabilisce l'ordine del giorno e ne dirige i lavori;

d) attribuisce, in relazione a ciascun ricorso, il ruolo di relatore a un membro del collegio o a sé medesimo, tenendo conto dei relativi carichi di lavoro e della complessità dei ricorsi presentati;

e) sottoscrive le decisioni del collegio;

f) vigila sull'osservanza da parte dei componenti del collegio delle previsioni di cui all'articolo 7 del regolamento, comunicando alla Consob le eventuali violazioni accertate;

g) esercita ogni altra funzione prevista dalle disposizioni di legge o di regolamento.

Art. 4
(Attribuzioni del relatore)

1. Il relatore, esaminato il ricorso assegnatogli, illustra al collegio gli aspetti di fatto e di diritto della controversia e propone la possibile soluzione.

2. Una volta adottata la deliberazione, il relatore redige la decisione, che è trasmessa al Presidente per la sottoscrizione.

Art. 5
(Attribuzioni della segreteria tecnica)

1. La segreteria tecnica cura gli adempimenti necessari per la composizione e il funzionamento del collegio e per l'assunzione delle decisioni e fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza.

2. La segreteria tecnica, fermi restando i compiti attribuiti dall'articolo 9 del regolamento:

a) riceve i ricorsi presentati dagli investitori e procede all'apertura e alla tenuta dei fascicoli relativi alle controversie;

b) accerta la regolarità e completezza della documentazione presentata dalle parti e, ove necessario, chiede eventuali integrazioni fissando i termini per la trasmissione;

c) verifica i presupposti per l'avvio della procedura e ne dà comunicazione alle parti;

d) effettua le comunicazioni e riceve la documentazione dalle parti;

e) rende disponibili a ciascun componente del collegio, prima della riunione in cui viene discusso il ricorso, la relazione ed il fascicolo formati ai sensi dell'articolo 11, comma 7, del regolamento;

f) sottopone al Presidente il calendario delle riunioni del collegio e l'ordine del giorno di ciascuna riunione;

g) assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;

h) cura la gestione dell'archivio dell'ACF;

i) verifica il rispetto degli adempimenti degli intermediari connessi all'adesione all'ACF e segnala eventuali violazioni alla unità organizzativa competente;

j) tiene l'elenco degli intermediari che aderiscono all'ACF;

k) cura la classificazione delle decisioni e la loro pubblicazione sul sito internet dell'ACF;

l) vigila sull'attuazione delle decisioni da parte degli intermediari e ne informa il collegio; provvede alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento da parte dell'intermediario sul sito web dell'ACF;

m) cura gli adempimenti finalizzati all'acquisizione delle somme a copertura delle spese del procedimento ai sensi dell'articolo 18 del regolamento;

n) cura gli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ACF alla rete Fin.Net.

3. La segreteria tecnica cura le attività connesse alla predisposizione della relazione annuale sull'attività dell'ACF nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-quater, comma 2, del codice

del consumo e la sottopone all'approvazione del Presidente per la trasmissione alla Consob e la pubblicazione nel sito dell'Arbitro.

4. Il responsabile della segreteria tecnica partecipa al tavolo di coordinamento e indirizzo previsto dall'articolo 141-octies, comma 3, del codice del consumo.

Art. 6

(Convocazione delle riunioni)

1. La segreteria, sulla base del calendario delle riunioni approvato dal Presidente, trasmette al collegio la convocazione, che riporta il luogo, la data, l'ora di inizio e l'ordine del giorno della riunione.

2. La convocazione deve pervenire, per via telematica, ai componenti del collegio con congruo anticipo rispetto alla data fissata per la riunione. Contestualmente alla convocazione viene resa disponibile la documentazione relativa agli argomenti posti all'ordine del giorno.

3. I componenti comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica gli impedimenti alla partecipazione alla riunione, al fine di consentire la convocazione del membro supplente, al quale sarà inoltrata la comunicazione di cui al comma 2 almeno tre giorni prima della riunione, salvo casi di urgenza. Quando l'impedimento emerge nel corso della riunione, la trattazione del ricorso è rinviata.

4. Il componente che effettua la comunicazione prevista dall'articolo 7, comma 3, del regolamento è sostituito quando dichiara, motivando, la propria astensione ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.

5. I componenti del collegio accedono alla documentazione relativa agli argomenti all'ordine del giorno e producono gli atti di loro competenza attraverso le dotazioni e le procedure informatiche predisposte dalla Consob.

6. Per motivi di urgenza, l'ordine del giorno può essere integrato dal Presidente, con il consenso unanime degli altri componenti, anche immediatamente prima della riunione.

Art. 7

(Svolgimento delle riunioni)

1. Il collegio si riunisce di norma una volta alla settimana. Per far fronte a flussi di ricorsi di particolare rilevanza, il collegio può essere convocato anche più volte alla settimana, utilizzando, se del caso, anche in sede di prima convocazione, i membri supplenti.

2. Il collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i componenti. Alla riunione assiste un componente della segreteria tecnica con funzioni di segretario verbalizzante.

3. Le riunioni, su decisione del Presidente, possono svolgersi anche mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in teleconferenza o in videoconferenza, a condizione che tutti i partecipanti alla riunione possano essere identificati e sia loro consentito di seguire la riunione e di intervenire in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati nel corso della riunione stessa, dandone conto nel relativo verbale.

4. Il Presidente verifica la regolarità della costituzione e della convocazione del collegio, ne coordina l'attività e dirige la discussione.

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

Art. 8 **(Decisione)**

1. Il Presidente, udita l'illustrazione del ricorso da parte del relatore, modera e dirige i lavori del collegio. La deliberazione è adottata a maggioranza ai sensi dell'articolo 7, comma 5, del regolamento.

2. Adottata la deliberazione, il relatore provvede alla redazione in lingua italiana della decisione che deve contenere:

- l'indicazione della composizione del collegio, del relatore e delle parti;
- una adeguata motivazione, con la sintetica esposizione dei punti di fatto e di diritto ritenuti risolutivi;
- il dispositivo;
- il luogo e la data della deliberazione.

3. La decisione, una volta sottoscritta dal Presidente, viene, a cura della segreteria tecnica, numerata progressivamente, conservata in un apposito archivio elettronico, inserita nel fascicolo della controversia e comunicata alle parti. Nel caso in cui il Presidente sia impossibilitato a sottoscrivere la decisione, la stessa è sottoscritta dal membro nominato dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio presente alla riunione in cui è stata adottata la decisione o, in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

Art. 9 **(Processo verbale)**

1. Il verbale della riunione, redatto dal segretario verbalizzante, riporta:

- il luogo, la data e l'ora di inizio e di fine della seduta e le eventuali interruzioni;
- i nomi dei componenti del collegio presenti;
- l'ordine del giorno;

- per ciascun argomento trattato, gli elementi essenziali della discussione, il risultato delle votazioni e il dispositivo della decisione.

I componenti possono far inserire proprie dichiarazioni a verbale.

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

Art. 10
(Disposizioni finali)

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

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE
Giuseppe Vegas

Delibera n. 19701

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

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

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

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

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

D E L I B E R A:

Art. 1

(Ambito di applicazione)

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

Art. 2

(Principi generali)

1. I componenti del collegio conformano la propria condotta ai più elevati canoni di indipendenza, neutralità e terzietà.

2. Essi si attengono, nell'assolvimento dei compiti e dei doveri attribuiti, ai principi di correttezza, integrità morale, lealtà, professionalità, efficienza e riservatezza.

Art. 3

(Indipendenza, neutralità e terzietà)

1. I componenti del collegio assumono le proprie decisioni in piena indipendenza ed autonomia, nella rigorosa applicazione dei principi e delle norme stabilite dalle fonti superiori, respingendo qualsivoglia indebita pressione, diretta o indiretta ed evitando di creare o di fruire di situazioni di privilegio.

2. Essi operano in posizione di assoluta neutralità e terzietà rispetto alla controversia che sono chiamati a decidere e alle parti coinvolte, evitando l'assunzione di comportamenti che possano determinare trattamenti di favore o anche la sola apparenza di essi. A tal fine i componenti del collegio non accettano incarichi e non intrattengono rapporti con intermediari, associazioni rappresentative di intermediari ovvero associazioni rappresentative di consumatori, tali da poter compromettere la loro indipendenza di giudizio o, comunque, tali da vulnerare la percezione della loro neutralità e terzietà.

3. La divulgazione di contributi scientifici o accademici nelle materie oggetto della cognizione dell'Arbitro deve essere effettuata in modo da evidenziare il carattere personale delle opinioni espresse, in nessun modo riconducibili all'ufficio ricoperto e al collegio.

Art. 4

(Correttezza, integrità morale e lealtà)

1. I componenti del collegio:

a) non utilizzano per fini diversi da quelli strettamente connessi all'espletamento dei propri compiti le notizie e le informazioni acquisite in ragione dell'attività svolta, sulle quali mantengono il segreto ai sensi dell'articolo 7, e non si avvalgono della propria posizione per ottenere benefici o privilegi di qualsiasi genere;

b) non accettano, fatto salvo il compenso espressamente previsto per l'ufficio ricoperto, altri vantaggi, regali o utilità, per sé o per altri;

c) utilizzano i mezzi, le dotazioni e le risorse messe a loro disposizione al fine esclusivo di assolvere alle proprie funzioni, nel rispetto dei principi di coerenza, efficacia ed economicità;

d) valutano con obiettività, tempestività e rigore l'esistenza di situazioni tali da incidere, anche solo in apparenza, sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà e ne danno comunicazione immediata al Presidente ed alla segreteria tecnica.

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

Art. 5
(Conflitto di interessi)

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

2. I componenti del collegio verificano, quando sono investiti di una controversia e durante lo svolgimento del procedimento, l'esistenza di:

a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti;

b) interessi relativi all'oggetto della controversia, diretti o indiretti, personali ovvero del coniuge, di conviventi, di parenti entro il terzo grado o affini entro il secondo;

c) ogni altra circostanza, anche sopravvenuta, idonea a incidere sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà.

3. I componenti del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica le situazioni di conflitto di interessi, anche solo apparente, ovvero ogni altra circostanza rilevante ai sensi del comma 2.

4. Il componente che effettua la comunicazione di cui al comma 3 è sostituito da un membro supplente quando dichiara, motivando, la propria astensione, ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.

Art. 6
(Professionalità ed efficienza)

1. I componenti del collegio assolvono alle proprie funzioni con diligenza e professionalità, riservando a tutti gli affari trattati il tempo necessario ad una loro puntuale ed approfondita disamina. Essi assicurano la puntuale partecipazione alle riunioni del collegio, comunicando tempestivamente le eventuali assenze al fine di consentire la convocazione dei membri supplenti.

2. I componenti del collegio assicurano, in particolare, che i provvedimenti alla cui adozione concorrono, all'esito di una compiuta valutazione delle allegazioni e della documentazione prodotta, siano corredati da una adeguata motivazione, idonea a rappresentare fedelmente il percorso logico e giuridico seguito, e siano privi di espressioni irrispettose o offensive.

Art. 7
(Riservatezza)

1. I componenti del collegio sono tenuti al segreto di cui all'articolo 7, comma 4, del regolamento.

Essi in ogni caso si astengono dal rilasciare comunicazioni e dal manifestare opinioni e giudizi in merito alle decisioni da assumere e ai procedimenti in corso prima che le deliberazioni conclusive siano state formalmente comunicate alle parti.

Art. 8

(Vigilanza sul rispetto del codice)

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

2. La Consob, anche tenuto conto delle segnalazioni di cui al comma 1, valuta l'osservanza delle disposizioni del presente codice al fine della adozione degli opportuni provvedimenti, ivi compreso quello contemplato all'articolo 5, comma 8, del regolamento.

Art. 9

(Disposizioni finali)

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

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE
Giuseppe Vegas

Delibera n. 19729

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, di "*Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179*";

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

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

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

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

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

D E L I B E R A:

Art. 1

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

Art. 2

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

Art. 3

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

21 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Giuseppe Vegas

Delibera n. 19782

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

VISTO, in particolare, l'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotti dall'art. 1-bis del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante "*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*";

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

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

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

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

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

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

D E L I B E R A:

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

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

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

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

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

23 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Giuseppe Vegas

Delibera n. 19783

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

VISTO, in particolare, l'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotti dall'art. 1-bis del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante "*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*";

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

VISTO, in particolare, l'art. 2, comma 1, della richiamata delibera n. 19602, a norma del quale "*La Consob adotta, con successive delibere disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, e ne determina la data di avvio dell'operatività.*";

VISTA la propria delibera n. 19700 del 3 agosto 2016, di "*Adozione delle disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016*";

VISTA la propria delibera n. 19701 del 3 agosto 2016, di "*Adozione del codice deontologico per i componenti del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, di cui all'articolo 7, comma 1, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016*";

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

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

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

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

DELIBERA:

Art. 1

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

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

Art. 2

(Disposizioni transitorie)

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

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

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

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

23 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Giuseppe Vegas

Delibera n. 20590

NOMINA DI UN MEMBRO SUPPLENTE DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

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

VISTO, in particolare, l'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotti dall'art. 1-bis del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante "*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*";

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

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

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

D E L I B E R A:

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

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

26 settembre 2018

IL PRESIDENTE VICARIO
Anna Genovese

Delibera n. 20760

PROROGA DEL PERIODO DI CUI ALL'ART. 2, COMMA 2, DELLA DELIBERA N. 19783 DEL 26 NOVEMBRE 2016

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

VISTO il decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129, recante "*Attuazione della direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE, così come modificata dalla direttiva 2016/1034/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 giugno 2016, e di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) n. 600/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, sui mercati degli strumenti finanziari e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012, così come modificato dal regolamento (UE) 2016/1033 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 giugno 2016*";

VISTO, in particolare, l'art. 10, comma 12, del richiamato decreto legislativo n. 129 del 2017 che, nell'abrogare il decreto legislativo n. 179 del 2007, ha stabilito che "*...i riferimenti ai commi 5-bis e 5-ter dell'articolo 2, e al comma 2 dell'articolo 9, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, si intendono effettuati, rispettivamente, ai commi 1, 2 e 3 dell'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58...*";

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

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

VISTO, in particolare, l'art. 2, comma 1, della richiamata delibera n. 19602, a norma del quale "*La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, e ne determina la data di avvio dell'operatività*";

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

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

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

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

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

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

DELIBERA:

Art. 1

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

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

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

20 dicembre 2018

IL PRESIDENTE f.f.
Giuseppe Maria Berruti

Delibera n. 21183

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D E L I B E R A:

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

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

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino della Consob.

11 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Paolo Savona



ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie

www.acf.consob.it