

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Relazione sull'attività svolta

Anno 2018



ACF

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Relazione 2018

Premessa	3
I L'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie	5
II Il ricorso all'ACF e il suo iter	19
III I dati sull'attività	31
IV Gli orientamenti dell'ACF	45
V Appendice statistica	109
VI Appendice normativa	123

ACF I dati del 2018



Ricorsi ricevuti

1824



Ricorsi ammessi

1408



Decisioni assunte

1651



Ricorsi

77,3% Accolti

22,7% Rigettati



33,5 mln di euro

Risarcimenti
complessivamente
riconosciuti



www.acf.consob.it

Premessa

La presente Relazione è stata predisposta ai sensi dell'art. 19, comma 2, del Regolamento adottato dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, che prevede la pubblicazione da parte dell'ACF-Arbitro per le Controversie Finanziarie, entro il 31 marzo di ciascun anno, di una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

L'ACF ha concluso il secondo anno di attività con risultati positivi, che danno il senso di come esso vada progressivamente consolidando il proprio ruolo di organismo per la risoluzione stragiudiziale delle controversie tra investitori 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 e di gestione collettiva del risparmio.

La presente Relazione - dopo aver richiamato la natura dell'ACF, il processo normativo che ha portato alla sua costituzione e fornito una panoramica delle attività svolte (Cap. I) - descrive le modalità per la presentazione dei ricorsi da parte degli investitori e fornisce anche qualche utile consiglio per la presentazione di un "buon" ricorso (Cap. II).

Il Cap. III illustra e commenta i dati relativi al 2018 in riferimento sia ai ricorsi ricevuti, sia alle decisioni assunte. Gli orientamenti di maggior rilievo elaborati dal Collegio sono ampiamente riportati nel Cap. IV, con richiami alle relative decisioni.

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

L'ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie



I L'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie

Cos'è l'ACF

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie – istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e attivo dal 9 gennaio 2017 – è un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra risparmiatori ed intermediari, insorte nell'ambito della prestazione dei servizi d'investimento.

I risparmiatori possono presentare ricorso all'ACF qualora ritengano che siano stati violati dall'intermediario gli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione previsti dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico della Finanza – TUF) e dai relativi provvedimenti attuativi e che ciò abbia, ovviamente, procurato loro un danno.

L'ACF appartiene alla famiglia dei cd. *ADR (Alternative Dispute Resolution)* a cui è affidato il compito di assicurare rapida ed agevole soluzione alle controversie tra consumatori e professionisti, in modo tendenzialmente gratuito e al di fuori delle aule di tribunale.

L'ACF si propone, dunque, quale strumento efficace e di rapida soluzione delle controversie in materia di investimenti finanziari, messo gratuitamente a disposizione dei risparmiatori. A questi non è preclusa la possibilità di adire, all'esito della controversia dinanzi all'ACF, l'autorità giudiziaria: la presentazione del ricorso all'ACF soddisfa, infatti, la condizione di procedibilità per l'avvio di un'eventuale azione giudiziaria in sede civile.

Dalla natura di *ADR* discendono le principali caratteristiche dell'ACF, vale a dire che:

- decide a conclusione di un'istruttoria documentale nell'ambito della quale tanto il ricorrente che l'intermediario hanno ampia facoltà di esporre, in contraddittorio, le rispettive posizioni;
- non è un giudice e non emana decisioni vincolanti ma l'eventuale mancata esecuzione delle decisioni da parte dell'intermediario non è priva di effetti, essendo previsto un articolato sistema di pubblicità "in danno", che si realizza mediante la pubblicazione della relativa notizia sul sito dell'ACF e dell'intermediario inadempiente, oltre che mediante la pubblicazione di appositi avvisi a mezzo stampa a cura e spese del medesimo intermediario.

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

La costituzione dell'ACF e il contesto normativo di riferimento

Il progetto per la costituzione di un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia finanziaria risale al 2012,

allorquando vennero avviate dalla Consob iniziative per la revisione della disciplina della Camera di conciliazione e di arbitrato, attiva dal 2009.

La Camera di conciliazione e arbitrato è stata istituita presso la Consob in base al decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, in attuazione della delega conferita al Governo dall'art. 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262 (c.d. "Legge sul Risparmio"), per l'amministrazione dei procedimenti di conciliazione e arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari a causa della violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza. In attuazione di quanto previsto dall'art. 2, comma 5, del menzionato decreto,



la Consob ha adottato l'apposito regolamento con delibera 29 dicembre 2008, n. 16763. L'attività della Camera non ha prodotto, tuttavia, i risultati sperati, essendo emersi vari elementi di criticità riassumibili nell'alta percentuale di mancate adesioni da parte degli intermediari alle richieste di conciliazione e, anche nei residuali casi di adesione, nel numero contenuto di accordi effettivamente raggiunti. Per quanto riguarda, poi, l'utilizzo dello strumento arbitrale, negli anni di operatività della Camera è stata presentata una sola richiesta in tal senso, il che è dovuto essenzialmente sia alla necessaria preesistenza di una clausola compromissoria, sia ai costi non irrilevanti connessi alla procedura arbitrale.

Già in sede di riconsiderazione di tale Organismo, a cura della Consob venne valutata e sottoposta a consultazione pubblica, accanto alla proposta di "internalizzazione della Camera" poi attuata con il regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012, anche l'opzione normativa prevedente la sua sostituzione con un nuovo organismo di tipo decisorio, caratterizzato dalla partecipazione obbligatoria degli intermediari al sistema.

Il tema venne, poi, ripreso dal Tavolo di lavoro congiunto istituito tra la Consob e le Associazioni dei consumatori, chiamato nel corso del 2013 ad avviare un progetto, denominato "Carta degli investitori", per la definizione di un complesso di servizi formativi, informativi e di tutela dei risparmiatori. Nell'ambito di tale progetto venne avanzata una proposta di modifica del TUF che consentisse l'introduzione, nel nostro ordinamento, di un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie analogo a quello dell'Arbitro Bancario Finanziario istituito dalla Banca d'Italia nel settore delle controversie di natura bancaria.

Si ritenne che la previsione di un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di investimenti finanziari, fondato sui due cardini *i)* dell'obbligatorietà dell'adesione all'istituendo sistema da parte degli intermediari e *ii)* della natura decisoria dell'esito delle relative procedure, potesse più efficacemente mirare a soddisfare le esigenze di tutela degli investitori rispetto al modello della Camera di conciliazione e arbitrato, quest'ultimo fondato su un meccanismo di tipo facilitativo-consensuale, rivelatosi nei fatti non funzionale allo scopo.

Nelle more della definizione di proposte emendative del TUF volte all'istituzione di un nuovo ed autonomo organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie in seno alla Consob, è poi intervenuta la Direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013, in tema di risoluzione delle controversie dei consumatori attraverso organismi alternativi al sistema giudiziale vero e proprio¹, che ha modificato il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE al fine di realizzare gli obiettivi di elevata protezione del consumatore previsti dal Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea e dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea².

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

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

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

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

- a) la procedura è disponibile e facilmente accessibile *online* e *offline* per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
- b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale e senza che la procedura precluda alle parti il diritto di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) la procedura è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori;
- d) l'organismo *ADR* che ha ricevuto un reclamo dà alle parti notifica della controversia non appena riceve tutti i documenti contenenti le informazioni pertinenti riguardanti il reclamo;
- e) l'esito della procedura è comunicato entro un termine di 90 giorni di

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

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

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

f) l'adesione ad un organismo *ADR* non deve ridurre gli strumenti di tutela giurisdizionale a disposizione dei consumatori: la partecipazione ad un organismo *ADR* non deve, infatti, mai impedire la possibilità di accesso a procedure di tipo giurisdizionale, ovvero limitare l'applicazione di norme più favorevoli per il consumatore.



Il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 ha rappresentato lo strumento per il recepimento in ambito nazionale della predetta Direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013, mediante l'introduzione di un nuovo Titolo (*Il-bis*) nel decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo).

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

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

- per stabilire l'obbligo di adesione da parte dei soggetti nei cui confronti la Consob esercita l'attività di vigilanza ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori al dettaglio, munendo tale obbligo di apposita sanzione amministrativa in caso di sua inosservanza (comma 5-*bis*);
- per attribuire alla Consob il potere di determinare, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti fissati nel Codice del consumo in

materia di organismi ADR, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e quelli di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurarne imparzialità e rappresentatività (comma 5-ter).

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

La regolamentazione Consob dell'ACF

L'8 gennaio 2016 è stata avviata dalla Consob una pubblica consultazione sulla bozza di articolato del Regolamento, per consentire la più ampia e fattiva partecipazione, soprattutto da parte delle associazioni rappresentanti le categorie degli intermediari e dei consumatori, naturali utenti del sistema.

All'esito delle consultazioni, la Consob ha adottato la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, di "*Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179*" (in seguito, il Regolamento)³.

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

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

L'art. 2, comma 1, lett. g), del Regolamento stabilisce che il ricorso può essere presentato solo dagli investitori *retail*, come definiti mediante richiamo in via diretta delle norme del TUF. Gli investitori *retail* 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-*quinqües* e 2-*sexies* del TUF⁴.

L'art. 2, comma 1, lett. h), del Regolamento definisce gli intermediari nei cui confronti è possibile presentare ricorso all'ACF. La scelta normativa è stata quella di pervenire ad una definizione "ampia" e tendenzialmente onnicomprensiva del

³ La delibera è stata pubblicata, unitamente al Regolamento, nella Gazzetta Ufficiale n. 116 del 19 maggio 2016 e sul Bollettino quindicinale Consob n. 5-1 del maggio 2016.

⁴ All'atto della presentazione del documento di consultazione in data 8 gennaio 2016 si è evidenziato che l'equiparazione, ai fini dell'esclusione della possibilità di accesso al nuovo sistema, dei clienti professionali e delle controparti qualificate discende dalla evidente "*similitudine fra i soggetti appartenenti alle due categorie che, infatti, nella definizione che ne forniscono il TUF [art. 6, comma 2-*quater*, lett. d)] e le norme di attuazione (art. 58, comma 2, del Regolamento Intermediari [ndr. n. 16190 del 29 ottobre 2007]), per gran parte coincidono pur non sovrapponendosi completamente*".

novero dei soggetti tenuti all'adesione al nuovo sistema, così da evitare possibili vuoti di tutela in relazione alla prestazione dei vari servizi d'investimento. È per questo che l'art. 2, comma 1, lett. *h*), 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.

Va detto che la definizione di "intermediari" contenuta nel citato art. 2, comma 1, lett. *h*), del Regolamento è stata implicitamente modificata da alcune norme primarie, sopravvenute all'entrata in vigore del Regolamento.

In particolare, il riferimento è alla nuova definizione di "gestore di portali" di cui all'art. 50-*quinquies* del TUF, come da ultimo modificato dal decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 129: sono definiti gestori di portali i soggetti che esercitano professionalmente il servizio per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali. Deve, pertanto, ritenersi che tale definizione abbia sostituito quella contenuta nell'art. 2, comma 1, lett. *h*), del Regolamento (gestori di portali per la raccolta di capitali per *start-up* innovative e PMI innovative).

A ciò si aggiungono le modifiche apportate al TUF dal decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 68, che ha attuato la Direttiva (UE) 2016/97 del 20 gennaio 2016 relativa alla distribuzione assicurativa (Direttiva IDD). Tali modifiche sono vigenti dal 1° luglio 2018.

Il TUF non contiene più la definizione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione in quanto tale definizione non risulta attuale, riferendosi a un sottoinsieme di prodotti rientranti nella nuova nozione europea di prodotti di investimento assicurativi o IBIP (Insurance Based Investment Products). La nozione europea di IBIP non coincide con la precedente definizione nazionale di prodotto emesso da impresa di assicurazione (art. 1, comma 1, lett. *w-bis* del TUF) in quanto include non solo i prodotti del ramo III e V, ma anche alcuni prodotti di ramo I nonché i prodotti "multiramo" o "ibridi". L'art. 25-*ter* del TUF, attraverso il richiamo al novellato art. 1, co. 1, lett. *w-bis*), prevede ora che sia di competenza della Consob la vigilanza sulla distribuzione dei prodotti finanziari assicurativi tramite intermediari assicurativi iscritti nella sezione D del Registro Unico degli intermediari assicurativi e, più precisamente, banche, SIM, Poste Italiane (Bancoposta), dipendenti, collaboratori e altri incaricati operanti al di fuori dei locali dell'intermediario assicurativo. Le imprese di assicurazione, dunque, non risultano più annoverate tra i soggetti abilitati alla distribuzione di prodotti assicurativi su cui la Consob esercita la propria vigilanza.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. *h*), del Regolamento i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui agli artt. 18-*bis* e 18-*ter* del TUF sono ora chiamati anch'essi, contestualmente all'iscrizione nelle apposite sezioni dell'Albo tenuto dall'Organismo, ad aderire all'ACF.

L'art. 3 del Regolamento prevede l'**obbligo di adesione** all'Arbitro da parte degli intermediari e prescrive anche alcuni ulteriori e specifici obblighi finalizzati a fornire adeguata ed agevole informativa ai clienti circa l'esistenza e le modalità di

accesso al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia finanziaria.

L'art. 4 del Regolamento disciplina l'ambito di operatività dell'Arbitro:

- il comma 1 individua l'ambito delle competenze prendendo a riferimento le controversie tra investitori e intermediari relative alla violazione, da parte di questi ultimi, degli "*obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza*" nella prestazione di servizi ed attività d'investimento a favore della propria clientela, come previsti nella parte II del TUF⁵, oltre che nei provvedimenti attuativi;
- il comma 2 fissa il limite massimo di valore delle controversie in cinquecentomila euro, tenuto conto del potenziale rilievo economico delle controversie sottoponibili all'ACF;
- il comma 3 esclude "*dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1 e quelli che non hanno natura patrimoniale*". Si tratta di limitazione la cui ragion d'essere va correlata, essenzialmente, alla natura sommaria dell'attività di cognizione attribuita all'Arbitro e nei vincoli temporali previsti per la conclusione del procedimento.

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

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

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

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

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

L'art. 8, a sua volta, individua le funzioni attribuite in via esclusiva e a titolo individuale al Presidente, che riguardano:

- la dichiarazione di irricevibilità e inammissibilità dei ricorsi, ai sensi dell'art. 11, comma 3, nonché l'interruzione e l'estinzione dei procedimenti ai sensi dell'art. 13;
- il coordinamento delle attività del Collegio, in particolare mediante l'individuazione di un relatore per ciascun ricorso;
- l'obbligo di comunicare alla Consob eventuali circostanze sopravvenute, tali da poter determinare la revoca o la decadenza dei membri del Collegio;
- l'esercizio di funzioni di indirizzo rispetto alle attività della Segreteria tecnica;
- il compito di rappresentare l'ACF, curando i rapporti istituzionali sia con la Consob, sia con altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

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

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

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

L'art. 15 sancisce l'obbligo di motivazione di ciascuna decisione, definendo anche il quadro normativo di riferimento per il Collegio su cui fondare l'attività decisionale, rappresentato non solo dal complesso delle norme che disciplinano la materia dell'intermediazione finanziaria, ma anche dagli atti a contenuto generale emanati dalla Consob e dall'ESMA, nonché dagli strumenti di cd. *soft law*, quali le linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob e i codici di condotta delle associazioni di categoria a cui aderisce l'intermediario di volta in volta interessato dalle procedure dinanzi all'ACF.

Quanto all'onere probatorio, in attuazione dei principi generali che presidono la materia dei mercati finanziari⁶, esso grava sull'intermediario (cd. principio di "vicinanza alla prova"), chiamato a fornire evidenza di aver assolto in

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

modo adeguato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori (art. 15, comma 2). Quanto, invece, agli elementi di prova utilizzabili ai fini della decisione, l'opzione fatta propria in sede regolamentare, coerente con i principi di istruzione sommaria e speditezza connaturati agli strumenti *ADR*, è stata quella di attribuire centralità alle allegazioni e ai documenti prodotti dalle parti, come esclusiva base fattuale a fondamento della decisione.

Con riferimento alla fase dell'esecuzione della decisione (art. 16), l'intermediario è chiamato ad uniformarsi ad essa entro il termine indicato nella decisione stessa o, in caso di sua non espressa indicazione, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione. Ove ciò non accada e conseguentemente venga accertata la mancata esecuzione da parte dell'intermediario, scatta il sistema di cd. pubblicità "in danno" prevista sempre dall'art. 16, secondo cui la mancata esecuzione, anche parziale, della decisione è resa nota mediante pubblicazione della notizia sul sito *web* dell'ACF. Inoltre, l'intermediario che non esegue una decisione dell'Arbitro ha l'obbligo, a proprie cura e spese, di darne pubblicità su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del proprio sito *web* per un periodo di sei mesi.

Esauriscono quest'ultimo nucleo di norme, gli artt. 17 e 18 disciplinanti, rispettivamente, i casi di correzione della decisione per (soli) errori materiali e le spese del procedimento. A quest'ultimo riguardo, l'art. 18, dopo aver sancito che l'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente e che le spese gravano sul fondo di cui all'art. 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179⁷, prevede il contributo di soccombenza dovuto dall'intermediario in caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, graduandone l'entità in funzione del *quantum* risarcitorio riconosciuto a favore del ricorrente.

L'articolo 19, già sopra richiamato, reca "*Disposizioni finali*" che riguardano la sospensione dei termini in determinati periodi dell'anno, la pubblicazione della relazione annuale ai sensi dell'articolo 141-*quater*, comma 2, del Codice del consumo e, infine, l'adozione di disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro.

In attuazione di tale ultima previsione e a completamento dell'assetto normativo e organizzativo necessario per l'avvio del nuovo Organismo, la Consob: in data 3 agosto 2016, ha emanato le delibere n. 19700 ("*Adozione delle disposizioni organizzative e di funzionamento dell'arbitro per le controversie finanziarie, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016*") e n. 19701 ("*Adozione del codice deontologico per i componenti del collegio dell'arbitro per le controversie finanziarie, di cui all'articolo 7, comma 1, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016*"); in data 23 novembre 2016, ha adottato le delibere n. 19782, con cui ha nominato i componenti effettivi e supplenti del Collegio, individuati sulla base degli esiti

⁷ Come già detto, il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 è stato abrogato dal decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 129, per cui il riferimento all'art. 8 del predetto decreto legislativo 179/2007 deve ora intendersi effettuato all'art. 32-ter, comma 1, del T.U.F.

della selezione condotta a seguito di una pubblica *call*, e la delibera n. 19783 ("Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e adozione di disposizioni transitorie"), con la quale è stata, tra l'altro, individuata nel 9 gennaio 2017 la data di avvio dell'operatività dell'ACF.

L'ACF e il decreto milleproroghe 2018

Il decreto legge 25 luglio 2018, n. 91, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative (v., per quanto qui interessa, l'art. 11, comma 1-*bis*, introdotto con la legge di conversione 21 settembre 2018, n. 108), ha attribuito valenza di esecutività alle decisioni, favorevoli ai risparmiatori, adottate dall'ACF entro il 30 novembre 2018, relative ai ricorsi presentati entro il 21 settembre 2018 nei confronti delle due banche venete (Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca e relative controllate) e degli istituti in risoluzione da novembre 2015 (Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, Banca delle Marche, Cassa di Risparmio di Ferrara, Cassa di Risparmio di Chieti), ai fini della liquidazione a favore dei risparmiatori, direttamente da parte della Consob, di un ristoro secondo le modalità ed entro i limiti previsti dal medesimo decreto.

In tale contesto l'ACF ha accolto i ricorsi di 854 risparmiatori, riconoscendo loro risarcimenti per un controvalore complessivo di oltre 36 milioni di euro. Stante quanto previsto nella norma, ad essi viene liquidato un rimborso pari al 30% dell'importo loro riconosciuto dall'Arbitro, fino a un massimo di 100.000 euro, a valere sull'apposito fondo pubblico stanziato.

L'attività internazionale dell'ACF

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

La Commissione Europea organizza e presiede la riunione plenaria di tutti i partecipanti a Fin-Net due volte all'anno al fine:

- di presentare studi sulle principali novità normative e sulla struttura del settore finanziario in cui operano gli organismi *ADR* aderenti;
- di permettere la condivisione di *best practice* tra i meccanismi *ADR* e di promuovere la loro cooperazione per rendere più semplice per i consumatori l'accesso ai servizi in caso di controversie transfrontaliere riguardanti il settore finanziario, anche tramite una piattaforma informatica centralizzata, come avviene con la piattaforma ODR⁸.

⁸ Come già detto, la piattaforma ODR è un sito web interattivo gestito dalla Commissione Europea attraverso cui consumatori e professionisti di tutta Europa possono tentare di risolvere in ambito

L'ACF ha partecipato a giugno scorso alla "ADR Assembly" organizzata dalla Commissione Europea a Bruxelles: alla riunione sono stati invitati gli ADR europei nonché alcuni rappresentanti delle Autorità nazionali competenti in materia di ADR, dei punti di contatto per gli ODR, dei consumatori e di associazioni di categoria, oltre a professori universitari ed esponenti dei *media*.

Nel corso della riunione è stata effettuata una ricognizione della normativa vigente e del relativo stato di attuazione nei vari Paesi membri, promuovendo attraverso appositi *workshop* il contatto diretto tra gli operatori presenti, così da favorire la cooperazione, lo scambio di idee e la conoscenza dei diversi approcci e modalità di lavoro degli organismi ADR, oltre che per raccogliere le opinioni dei partecipanti in merito all'effettivo funzionamento degli organismi ADR, anche in un'ottica evolutiva della normativa europea di riferimento. I temi oggetto di maggiore dibattito hanno riguardato, tra l'altro, l'ipotesi di rendere vincolante l'adempimento delle decisioni degli ADR e quella di introdurre forme di finanziamento per tali organismi.

La Consob quale autorità nazionale competente per l'ACF

Il Codice del consumo designa il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) quale punto di contatto unico delle autorità competenti (art. 141-*octies*, comma 2) - tra cui va annoverata la Consob quale autorità competente per l'ACF - ai fini dello svolgimento delle attività previste dagli artt. 141-*nonies* e 141-*decies* del medesimo Codice, in riferimento alla tenuta dell'elenco degli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e al monitoraggio della loro attività.

In particolare, l'art. 141-*nonies* individua le informazioni che i predetti organismi devono trasmettere alla propria autorità competente per essere iscritti in qualità di organismo ADR nell'elenco da questa tenuto e stabilisce le informazioni da rendere a detta autorità dal secondo anno successivo all'iscrizione, a fini di monitoraggio del corretto ed efficace funzionamento dell'organismo. L'art. 141-*decies*, invece, individua il ruolo delle autorità competenti nell'istituzione e nella disciplina dell'elenco degli organismi ADR operanti nel proprio settore di competenza (iscrizione nell'elenco, previa verifica dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità e del rispetto del principio della tendenziale non onerosità per il consumatore del servizio; sospensione e cancellazione dall'elenco; vigilanza sull'elenco e sugli organismi ADR ivi ricompresi). Stabilisce, inoltre, che le autorità competenti provvedono a comunicare gli elenchi di competenza e i relativi

extragiudiziale le controversie derivanti da contratti di vendita di beni e servizi conclusi *online*. La piattaforma, facile da usare e gratuita, consente al consumatore di presentare *online* il reclamo mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea. Il reclamo, inserito sulla piattaforma, viene inviato telematicamente al professionista il quale propone al consumatore un organismo ADR. Se il consumatore concorda sull'organismo ADR indicato dal professionista, la piattaforma trasferisce automaticamente il reclamo a tale organismo che proporrà una soluzione entro 90 giorni.

aggiornamenti al MISE che, in qualità di punto unico di contatto, li trasmette alla Commissione europea.

Con riferimento ai predetti adempimenti la Consob ha comunicato al MISE l'avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (9 gennaio 2017) e ha trasmesso le informazioni richieste dall'articolo 141-*decies*, comma 3, del Codice del consumo, attestando la sussistenza in capo all'ACF dei requisiti di qualità previsti dalla Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

A gennaio 2018 la Consob, a seguito della richiesta da parte del MISE di contributi per la predisposizione della relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi *ADR* in Italia, ex art. 141-*decies* del Codice del consumo, ha provveduto a trasmettere una nota in cui, oltre a descrivere l'ambito di operatività dell'ACF e a illustrare le modalità di presentazione del ricorso, ha fornito i dati richiesti sui ricorsi trattati nel corso del 2017.

Nella stessa nota la Consob ha auspicato l'avvio di una riflessione in tema di efficacia ed effettività della tutela apprestata nei confronti dei risparmiatori, con un particolare *focus* su possibili profili d'intervento emendativi dell'attuale quadro normativo di riferimento per valutarne, oltre alla compatibilità giuridica, anche l'efficienza e la funzionalità, avuto riguardo agli obiettivi perseguiti con la normativa in tema di *ADR*.

Lo scorso novembre, inoltre, la Consob - in quanto, come detto, autorità competente per l'ACF - ha partecipato, rappresentata da personale dell'Ufficio di Segreteria tecnica dell'ACF, alla riunione che si è tenuta a Bruxelles fra le Autorità competenti dei Paesi membri in materia di *ADR* per verificare lo stato d'implementazione della Direttiva e l'efficacia delle misure ivi previste. In particolare, i temi trattati hanno riguardato:

- lo stato di copertura degli *ADR* nei Paesi membri;
- le misure volte ad assicurare l'efficacia degli *ADR* attraverso l'illustrazione da parte delle Autorità competenti dei risultati delle rispettive relazioni annuali e delle *best practices* attuate per favorire la conoscenza dell'organismo *ADR* presso i consumatori, la partecipazione e la *compliance* dei *traders* rispetto alle decisioni assunte, la professionalità e l'indipendenza dei componenti dell'*ADR*;
- lo stato di implementazione della piattaforma ODR.

L'ACF e le iniziative di educazione finanziaria

Nel corso del secondo anno di attività l'ACF ha attivamente partecipato ad iniziative di educazione finanziaria per favorire una maggiore consapevolezza da parte dei risparmiatori dei propri diritti, oltre che un più elevato livello di responsabilizzazione nei rapporti con gli intermediari.

In particolare, il sistema di tutela apprestato dall'ACF è stato illustrato nell'ambito del Tavolo di lavoro permanente Consob-Associazioni dei risparmiatori per stimolare un confronto circa l'attività svolta e i risultati

finora conseguiti, anche al fine di promuovere un loro maggiore coinvolgimento nella fase di presentazione dei ricorsi e confrontarsi sul loro ruolo nel processo di progressivo miglioramento della capacità di autotutela degli investitori, così da innalzare il livello di "immunizzazione" del sistema finanziario nel suo complesso. Le Associazioni rappresentano, infatti, un interlocutore privilegiato anche per via della loro radicata presenza sul territorio nazionale e per la loro veste di enti esponenziali delle esigenze dei risparmiatori.

Altra opportunità di contatto con i risparmiatori è stata la partecipazione ad alcune tappe del *road show* "Insieme per la cittadinanza economica", organizzato da Unioncamere Nazionale e Consob, con la collaborazione del Consorzio Camerale per il credito e la finanza e l'Ordine Nazionale dei Dottori Commercialisti. Anche in tale contesto gli obiettivi sono stati la sensibilizzazione dei risparmiatori in merito all'importanza di un atteggiamento maggiormente consapevole nelle scelte di investimento e la diffusione della conoscenza circa gli strumenti di tutela offerti dall'ACF.

Numerosi sono stati, poi, i convegni a cui il Presidente e altri componenti del Collegio nonché il personale dell'Ufficio di segreteria tecnica dell'ACF hanno partecipato nel corso del 2018: si è trattato di occasioni di incontro e confronto non solo con esperti della materia, ma anche con i risparmiatori e gli intermediari così da favorire, da parte di questi ultimi, un processo di tendenziale allineamento delle loro prassi operative alla giurisprudenza dell'ACF, nella prospettiva del miglioramento delle dinamiche relazionali con i loro clienti e, a valle, del contenimento dei casi di possibile contenzioso.

Il ricorso all'ACF e il suo iter



Il ricorso all'ACF e il suo iter

Chi può presentare ricorso all'ACF, quando può presentarlo e cosa può chiedere

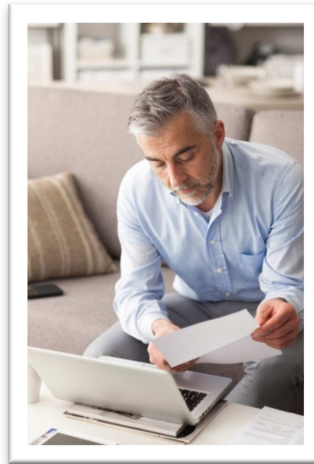
Possono rivolgersi all'ACF solo gli investitori "retail", vale a dire i risparmiatori e le imprese, le società o altri enti privi di particolari competenze, esperienze e conoscenze in materia di investimenti finanziari ("no" operatori professionali e controparti qualificate, dunque).

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

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

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

Ai fini della ricevibilità del ricorso è, poi, necessario aver prima presentato reclamo all'intermediario sugli stessi fatti e aver ricevuto una risposta insoddisfacente (o anche nessuna risposta) nei sessanta giorni successivi (art. 10, comma 2, lett. b, del Regolamento).



È anche previsto un limite temporale per la presentazione del ricorso all'ACF: l'art. 10, comma 3, del Regolamento dispone, infatti, che il ricorso può essere proposto entro massimo un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Le controversie che possono essere sottoposte al vaglio dell'ACF - le sole ammissibili - devono avere ad oggetto la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'ambito della prestazione dei servizi e delle attività di cui al parte II del TUF (art. 4, comma 1, del Regolamento).

Il ricorso deve, inoltre, esporre in modo sufficientemente chiaro l'oggetto delle contestazioni, così da consentire all'intermediario di poter replicare e al Collegio di decidere la controversia, potendo contare sulla prospettazione dei fatti offerta tanto dal risparmiatore che dall'intermediario (art. 12, comma 2, lett. a, del Regolamento).

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

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

Come si presenta il ricorso

Coerentemente con gli obiettivi posti dalla normativa di riferimento, il ricorso all'ACF si presenta *online* attraverso la compilazione di un apposito *format* disponibile sul sito *web* dell'ACF (www.acf.consob.it), seguendo un percorso guidato, semplice e intuitivo.

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

Nell'inserimento delle informazioni necessarie, il risparmiatore è guidato passo dopo passo dal sistema, che segnala eventuali inesattezze e/o incompletezze.

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

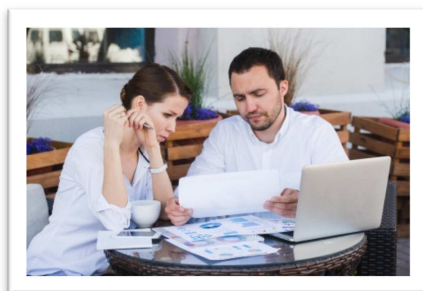
Va rammentato che dal 9 gennaio 2019 non è più possibile presentare il ricorso in modalità cartacea, essendo scaduto il termine transitorio previsto dall'art. 2 della delibera n. 19783 del 23 novembre 2016, ai sensi del quale, per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'ACF, gli investitori che non si avvalevano del supporto di un procuratore potevano presentare il ricorso e la relativa documentazione in forma cartacea.



In caso di contratti d'investimento intestati a più soggetti, il ricorso deve essere presentato da tutti i cointestatari, oppure da uno di loro se munito dei relativi e documentati poteri (ad es., se delegato da tutti gli altri).

Nel caso in cui il ricorso sia presentato da uno o più eredi del soggetto che ha sottoscritto l'investimento grava su di essi l'onere di provare la qualità di erede attraverso l'allegazione di idonea documentazione (es. dichiarazione di successione).

Prima di avviare la predisposizione *on line* del ricorso all'ACF è bene, innanzitutto, verificare di avere presentato il reclamo all'intermediario e di non aver ricevuto risposta, oppure di aver ricevuto una risposta insoddisfacente nei 60 giorni successivi al suo inoltro. Come già si è avuto modo di dire sopra, il reclamo deve essere stato trasmesso all'intermediario al massimo un anno prima della presentazione del ricorso, pena la sua irricevibilità.



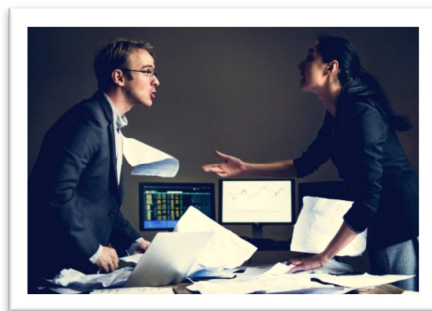
È bene, dunque, munirsi subito dei documenti che devono essere allegati al ricorso, vale a dire: il documento di identità (del ricorrente e di eventuali cointestatari); la procura - nel caso di assistenza legale - contenente uno specifico riferimento al ricorso dinanzi all'ACF, datata e firmata; il documento di identità dell'eventuale procuratore; il reclamo e la ricevuta della sua avvenuta ricezione da parte dell'intermediario.

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

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

Così pure sono inammissibili i ricorsi relativi a Buoni Postali Fruttiferi, non essendo essi strumenti finanziari ai sensi del TUF, quelli relativi a problemi concernenti l'applicazione di normative fiscali e tributarie, salvo che non si contestino relative carenze di tipo informativo nella prestazione di servizi d'investimento.

Le contestazioni su cui si basa il ricorso vanno rappresentate nel *format* in modo sufficientemente determinato, nel senso che non basta fare generico riferimento a tutti gli investimenti effettuati tramite l'intermediario ma occorre individuare le singole operazioni d'investimento a cui si fa riferimento e le condotte violative che si imputano al proprio intermediario. È necessario, inoltre, prestare attenzione alla corrispondenza tra i comportamenti imputati all'intermediario in sede di reclamo e quelli oggetto di contestazione nel ricorso: ove, infatti, tale corrispondenza non sussista, il ricorso non può essere considerato ricevibile.



Inoltre, fondare la richiesta di risarcimento solo sul fatto che l'investimento non abbia dato l'esito sperato (ad es., perché si sono verificate delle perdite non messe in preventivo) non può evidentemente bastare per avere buone *chance* di accoglimento del ricorso. In sede di descrizione della controversia il ricorrente deve, quindi, compiere lo sforzo di indicare e motivare con la massima chiarezza possibile che il danno subito e la richiesta risarcitoria sono conseguenza dei comportamenti ritenuti non corretti dell'intermediario. Va detto, a questo proposito, che lo sforzo di motivazione deve essere orientato anche ad allegare solo la documentazione che sia necessaria per dimostrare la fondatezza dei fatti oggetto di contestazione nei confronti dell'intermediario, evitando allegazioni ultronee, non pertinenti e irragionevolmente voluminose.

Occorre, poi, indicare chiaramente la somma richiesta, che non deve superare il limite di competenza dell'ACF pari, come detto, a 500.000 euro. Qualora più operazioni di investimento oggetto di contestazione siano inerenti alla medesima vicenda sostanziale, non è possibile presentare ricorsi separati al solo fine di contenere in ciascuno di essi la domanda di ristoro nei limiti della soglia di competenza per valore dell'Arbitro, altrimenti superata. Questo perché, così facendo, vi sarebbe un frazionamento artificioso della richiesta complessiva e un'opportunistica moltiplicazione dei ricorsi, il che avrebbe come esito la loro inammissibilità, proprio perché sorretta dall'esclusivo interesse di eludere, di fatto, il limite di competenza per valore dell'ACF.

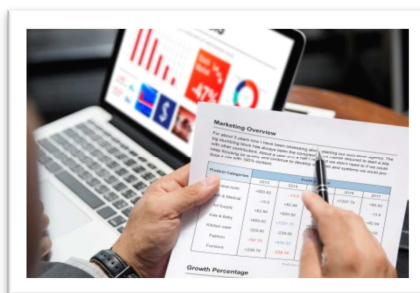
Inutile, poi, chiedere di accertare i fatti oggetto della controversia anche tramite audizioni, prove testimoniali o accertamenti tecnici di consulenti terzi; questo perché l'ACF non può condurre accertamenti del genere (anzitutto perché si tratta di un giudizio che resta, comunque, sommario) e basa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

Per ogni ricorso presentato viene formato, infine, un fascicolo informatico, che contiene gli atti del procedimento e che è in ogni momento visionabile dalle parti interessate (ricorrente e intermediario), accedendo con le rispettive credenziali all'area riservata del sito dell'ACF.

Come si svolge l'iter del ricorso

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

Nel caso in cui, invece, siano necessari chiarimenti e/o integrazioni degli atti prodotti (ad es., quando il ricorrente omette di allegare documenti, quali il proprio documento di riconoscimento, copia del reclamo in precedenza trasmesso all'intermediario o l'attestazione del suo ricevimento, oppure quando fornisce una descrizione della controversia lacunosa e non chiara), la Segreteria tecnica può richiedere al ricorrente i chiarimenti e/o i documenti integrativi del caso, concedendo un termine non superiore a 7 giorni per completare il fascicolo. Conclusa questa eventuale fase integrativa, la Segreteria tecnica nei successivi 7 giorni valuta l'ammissibilità e la ricevibilità del ricorso e, in caso di esito positivo, lo trasmette all'intermediario.



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

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

Ricevuto il ricorso, l'intermediario ha 30 giorni di tempo per presentare le proprie deduzioni, con le quali replicare alle contestazioni del cliente. Nel caso in cui l'intermediario si faccia assistere da un'associazione di categoria, egli ha a disposizione ulteriori 15 giorni entro i quali l'associazione, ricevuta la documentazione, provvede a trasmetterla all'ACF⁹.

⁹ La delibera n. 20870 del 20 dicembre 2018 ha prorogato fino al 31 dicembre 2020 il periodo di cui all'art. 2, comma 2, della delibera n. 19783 del 23 dicembre 2016 ai sensi del quale gli intermediari che si avvalgono di un'associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del

Spetta, come già detto (cfr. Cap. I), all'intermediario dare prova di avere effettivamente rispettato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti del ricorrente e, proprio per questo, egli è tenuto a trasmettere tutta la documentazione relativa alla controversia, sempre tramite l'area riservata del sito ACF. La documentazione dell'intermediario confluisce automaticamente nel fascicolo elettronico ed è visibile ovviamente anche da parte del ricorrente.

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

Concluso così il contraddittorio tra le parti, il fascicolo può dirsi completo e la controversia è pronta per essere sottoposta al Collegio dell'ACF per la decisione, sulla base degli atti pervenuti e della relazione istruttoria che viene predisposta dalla Segreteria tecnica.



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

essere prorogato, sempre dal Collegio, 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 (art. 14, commi 2 e 3, del Regolamento)¹⁰.

Come si conclude l'iter

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

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.

¹⁰ Il termine ordinario di 90 giorni e quello di eventuale proroga risultano conformi al disposto dell'art. 141-quater, co. 3, lett. e) del Codice del consumo, a tenore del quale le procedure ADR debbono "concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; in caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di novanta giorni; le parti devono essere informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura".

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

La decisione di accoglimento indica all'intermediario il comportamento che dovrà tenere (di solito, pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento danni al cliente) e il relativo termine (di norma 30 giorni).

Sempre l'intermediario comunica - attraverso la piattaforma informatica dell'ACF ed entro il termine indicato nella decisione - gli atti compiuti al fine di conformarsi alla decisione, trasmettendo anche l'attestazione del versamento del cd. "contributo di soccombenza", che varia da 400 a 600 euro a seconda dell'importo riconosciuto al ricorrente.

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



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

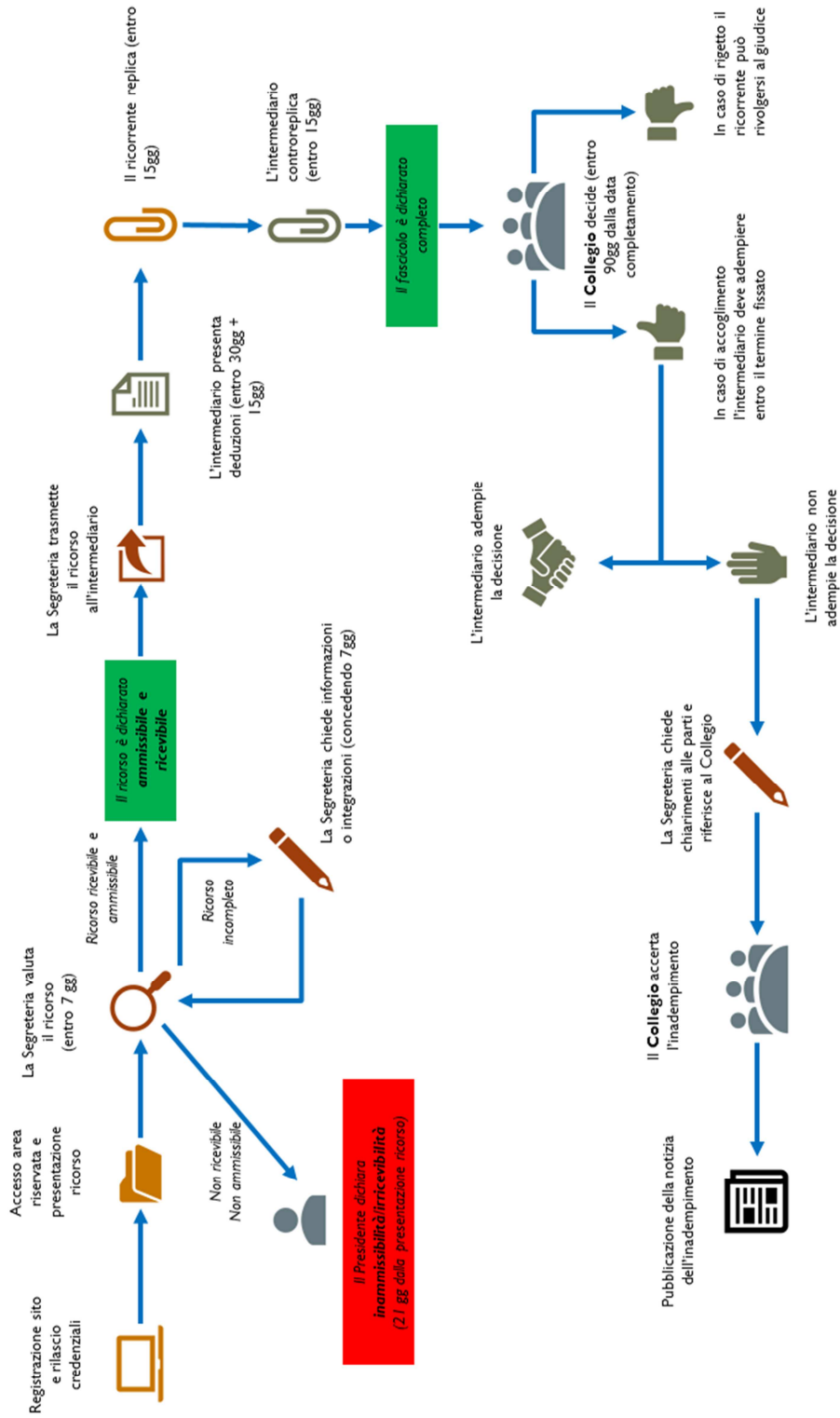
La stessa cosa potrà fare anche qualora non fosse del tutto soddisfatto dell'esito del giudizio dinanzi all'ACF.

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

Il Presidente dichiara l'estinzione anche nel caso in cui sui medesimi fatti oggetto del ricorso risultino avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non consti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (art. 13, comma 3, lett. *a*, del Regolamento ACF).

Qualora, invece, sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengano avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale, il Presidente dichiara l'interruzione del procedimento. In tal caso, se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione (art. 13, commi 1 e 2, del Regolamento ACF).

Le fasi del procedimento ACF



Per riassumere: quali sono le regole da osservare per un buon ricorso?

Prima di procedere alla presentazione del ricorso preparare 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 legale - 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).

Non trasmettere all'ACF:

ricorsi che riguardano controversie relative a rapporti di natura bancaria, ad es. conti correnti, carte di credito, bancomat, prestiti, mutui immobiliari, cessioni del quinto, ecc.. Per esse occorre, infatti, rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia;

ricorsi relativi a Buoni Postali Fruttiferi. I BPF, infatti, non sono strumenti finanziari ai sensi del TUF e l'ACF si occupa solo di controversie relative ad investimenti su strumenti finanziari;

ricorsi relativi a problematiche di natura fiscale e tributaria, che esulano dalle competenze dell'ACF, salvo che non siano connesse a carenze di tipo informativo nella prestazione di servizi d'investimento.

Indicare le operazioni d'investimento a cui si riferiscono le contestazioni e la somma richiesta a titolo di ristoro. Non basta, infatti, fare generico riferimento a tutti gli investimenti effettuati tramite l'intermediario.

Indicare con la massima chiarezza qual è il danno subito e i comportamenti non corretti dell'intermediario da cui esso è dipeso. Fondare la richiesta di risarcimento solo sul fatto che l'investimento non ha dato l'esito sperato (ad es. perché si sono verificate delle perdite non messe in preventivo) non basta evidentemente per avere buone *chance* di accoglimento del ricorso.

Non chiedere di accertare i fatti oggetto della controversia tramite audizioni, prove testimoniali o accertamenti tecnici di consulenti terzi. L'ACF non conduce accertamenti autonomi e basa le sue decisioni solo sui documenti prodotti dal ricorrente e dall'intermediario nel corso dell'istruttoria.

Infine, non compilare il modulo del ricorso in modo rapido e frettoloso, dando per scontato che la documentazione allegata spieghi tutto o che i fatti siano ampiamente noti. Questo è possibile ma è sempre meglio comunque spendere qualche minuto in più e compilare un ricorso ben argomentato: questo aumenta le *chance* di ottenere una pronuncia positiva.

I dati sull'attività



III I dati sull'attività

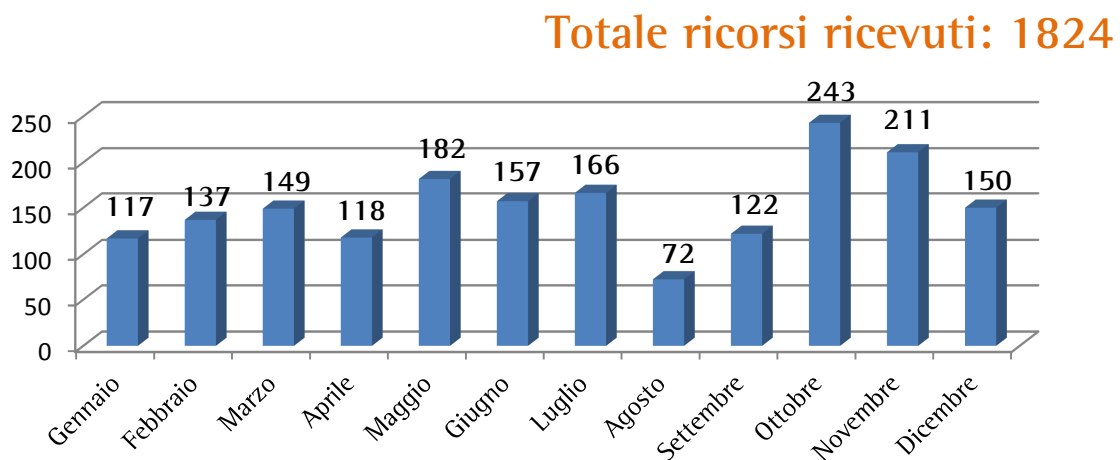
I ricorsi ricevuti

Nel 2018 sono pervenuti 1.824 ricorsi. È un dato sostanzialmente in linea con quello registratosi nel 2017 (1.839).

Può rilevarsi, tuttavia, una non irrilevante differenza sotto il profilo qualitativo, considerato che il dato del 2017 è stato fortemente condizionato (circa il 40% del totale) dai ricorsi che numerosi azionisti di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca hanno trasmesso all'ACF nel trimestre maggio-luglio 2017, a seguito degli eventi che in quel periodo interessarono le due banche venete.

Ove non si tenga conto di tale componente straordinaria, non replicatasi nel 2018, può dirsi che nell'anno appena conclusosi vi sia stato un incremento del numero dei ricorsi pervenuti, apprezzabile nell'ordine di quasi il 60%.

Ricorsi ricevuti nel 2018 suddivisi per mese



La distribuzione dei ricorsi su base mensile è risultata nel 2018 più omogenea rispetto all'anno precedente quando eventi straordinari, quali quelli sopra evocati, portarono ad un picco significativo di ricorsi nel trimestre maggio-luglio fino alla revoca da parte della Banca Centrale Europea, il 19 luglio 2017, dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria in capo a Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca.

Pur a fronte di un *trend* sostanzialmente omogeneo dei ricorsi nel corso del 2018, va segnalato un significativo incremento del flusso, registratosi nei mesi di ottobre e novembre, che è temporalmente coinciso con il ruolo riconosciuto all'ACF dal decreto c.d. "mille proroghe" (art. 11, comma 1-*bis*, l. n. 108/18) nelle procedure di ristoro dei risparmiatori delle

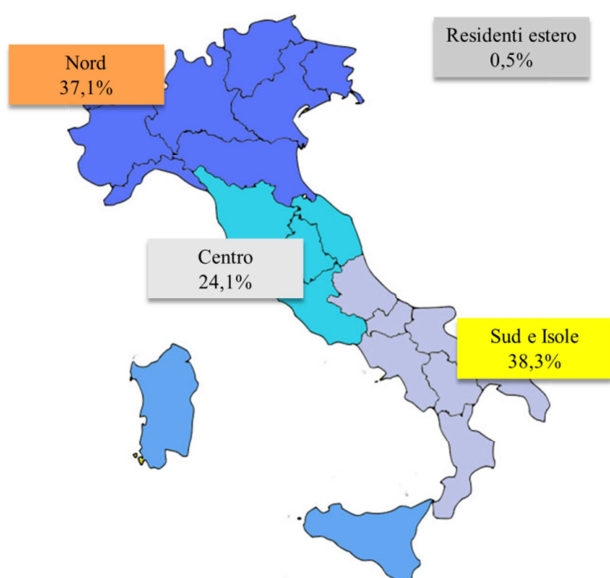
due banche venete in liquidazione e delle quattro banche poste in risoluzione a fine 2015.

La media mensile su base annua è stata pari a 152 ricorsi.

Quanto alla distribuzione territoriale, a differenza dell'anno precedente in cui era emersa una marcata prevalenza dei ricorsi provenienti da soggetti residenti nelle regioni del Nord Italia, e ciò in linea non solo con la distribuzione della ricchezza sul territorio nazionale quanto e soprattutto, ancora una volta, con le vicende che hanno coinvolto le due banche venete, il 2018 ha visto una più equilibrata ripartizione dei ricorsi tra le varie aree del Paese, con una lieve prevalenza dei ricorsi provenienti da soggetti residenti nell'area del Sud Italia e nelle Isole, pari a 678 (330 nel 2017), contro i 601 ricorsi ricevuti da soggetti residenti nell'area del Centro Italia (424 nel 2017) e i 537 trasmessi da residenti nel Nord Italia (1.076 nel 2017).

Si tratta di un elemento di valutazione che dà il senso di una conoscenza già apprezzabile dello strumento ACF a livello nazionale, come dimostra anche il fatto che sono pervenuti ricorsi da tutte le regioni d'Italia.

Ricorsi ricevuti per area geografica e suddivisione per regioni



Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	305	16,6%
Lombardia	215	11,8%
Toscana	154	8,4%
Veneto	147	8,1%
Emilia Romagna	140	7,7%
Marche	135	7,4%
Lazio	113	6,2%
Sicilia	113	6,2%
Basilicata	96	5,3%
Campania	77	4,2%
Piemonte	74	4,1%
Calabria	70	3,8%
Umbria	38	2,1%
Friuli Venezia Giulia	36	2,0%
Trentino Alto Adige	34	1,9%
Liguria	29	1,6%
Abruzzo	21	1,2%
Sardegna	10	0,5%
Molise	7	0,4%
Valle d'Aosta	2	0,1%
Residenti all'estero	8	0,4%
Totale	1824	100%

Come rilevabile dalla Tabella precedente, tuttavia, i ricorsi trasmessi da soggetti residenti nelle prime sei Regioni rappresentano il 60% dell'ammontare complessivo.

Scendendo ulteriormente, a livello provinciale, spiccano sotto il profilo quantitativo i ricorsi provenienti da aree metropolitane o legati a situazioni congiunturali su base locale.

In totale, sono 107 (su complessive 110) le province dalle quali è pervenuto almeno un ricorso, dunque la quasi totalità a livello nazionale.

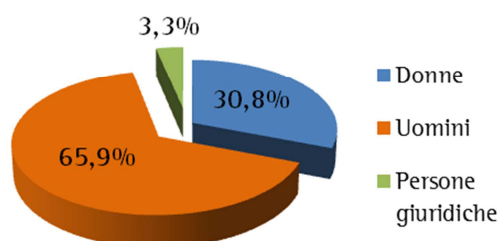
Province con maggior numero di ricorsi ricevuti e percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella regione di appartenenza

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Bari	135	44,3%
Milano	97	45,1%
Roma	91	80,5%
Potenza	69	71,9%
Ascoli Piceno	58	43,0%
Ferrara	54	38,6%
Ancona	50	37,0%
Lecce	47	15,4%
Brindisi	45	14,8%
Palermo	43	38,1%
Arezzo	42	27,3%
Vicenza	41	27,9%
Padova	35	23,8%
Napoli	34	44,2%
Bolzano	33	97,1%
Reggio Calabria	33	47,1%
Torino	32	43,2%
Brescia	30	14,0%
Barletta Andria Trani	29	9,5%
Foggia	28	9,2%
Treviso	28	19,0%

I ricorsi pervenuti nel 2018 sono stati pressoché integralmente trasmessi da persone fisiche (96,7%, a fronte del 3,3% di persone giuridiche¹).

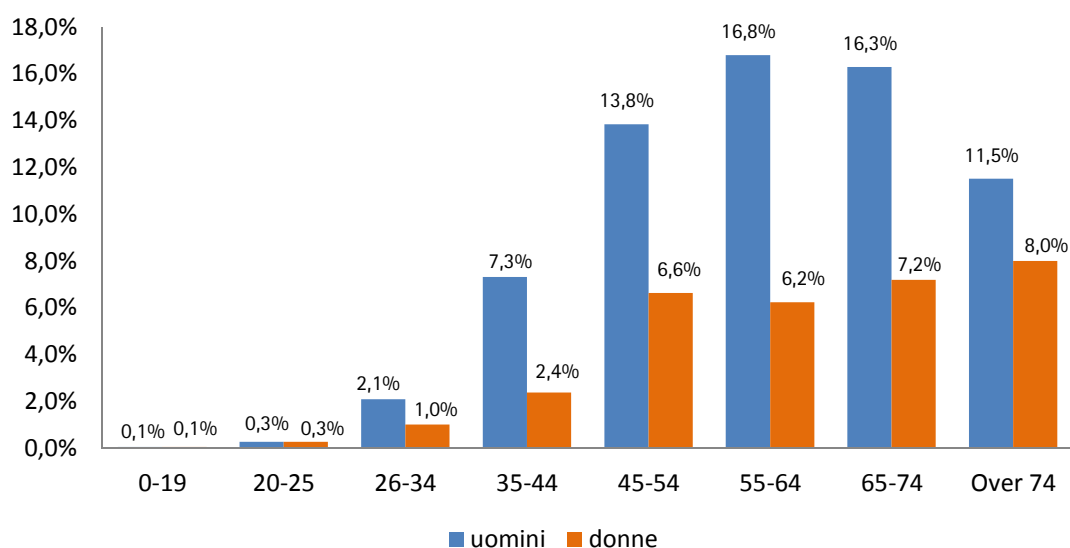
¹ Nell'elaborazione di tali dati si è tenuto conto del solo ricorrente principale e non anche dei cointestatari.

Tipologia dei ricorrenti



Nel caso delle persone fisiche, a fronte di un totale di 1.763 ricorsi, 1.202 sono stati presentati da uomini, 561 da donne. In 379 ricorsi sono presenti anche cointestatari, per un numero complessivo di 396, rappresentati nel 72,5% dei casi da donne.

Ricorsi ricevuti per fascia di età dei ricorrenti

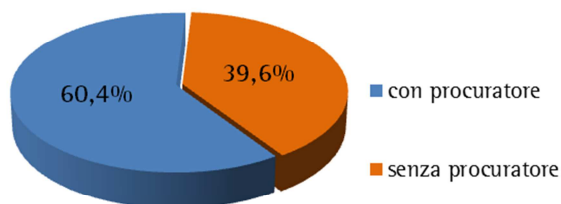


La distribuzione dei ricorsi per fasce di età rappresentata nel grafico evidenzia la massima concentrazione dei ricorrenti nelle tre fasce anagrafiche comprese tra i 45 e i 74 anni (45-54, 55-64, 65-74): sommandole essi rappresentano nel complesso il 66,9% del totale, con una prevalenza dei ricorrenti di età compresa tra i 65 e i 74 anni (23,5%).

Sebbene il ricorso all'ACF possa essere presentato direttamente dall'investitore, essendo questa una delle caratteristiche peculiari dei sistemi *ADR*, il 60,4% dei risparmiatori ha preferito avvalersi dell'assistenza di un

procuratore (1.102 su 1.824). Ciò può trovare spiegazione, tra l'altro, nella rilevanza economica degli interessi coinvolti e nella complessità tecnico-legale che caratterizza molte delle tematiche rappresentate nei ricorsi.

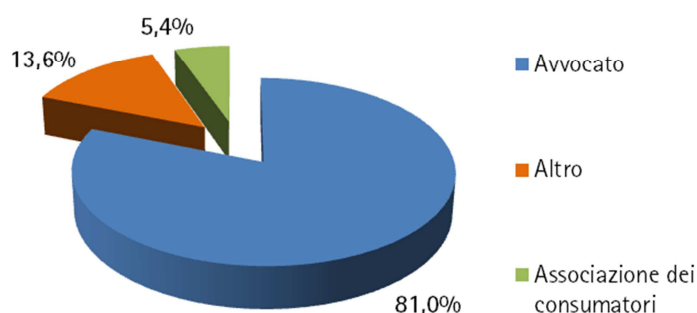
Ricorsi con ricorrente assistito da un procuratore



Nella maggior parte dei casi il ricorrente che ha optato per l'assistenza di un procuratore ha scelto di rivolgersi ad un legale (81,0%); ancora marginale è apparso il contributo delle associazioni dei consumatori (5,4% del totale).

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

Classificazione dei procuratori



Quanto alla rilevanza economica dei ricorsi in funzione del controvalore delle richieste di risarcimento avanzate dagli investitori, a fronte dei 1.408 ricorsi ritenuti ammissibili e ricevibili, l'importo minimo richiesto è risultato pari a 2 euro, quello massimo a 500.000 euro,

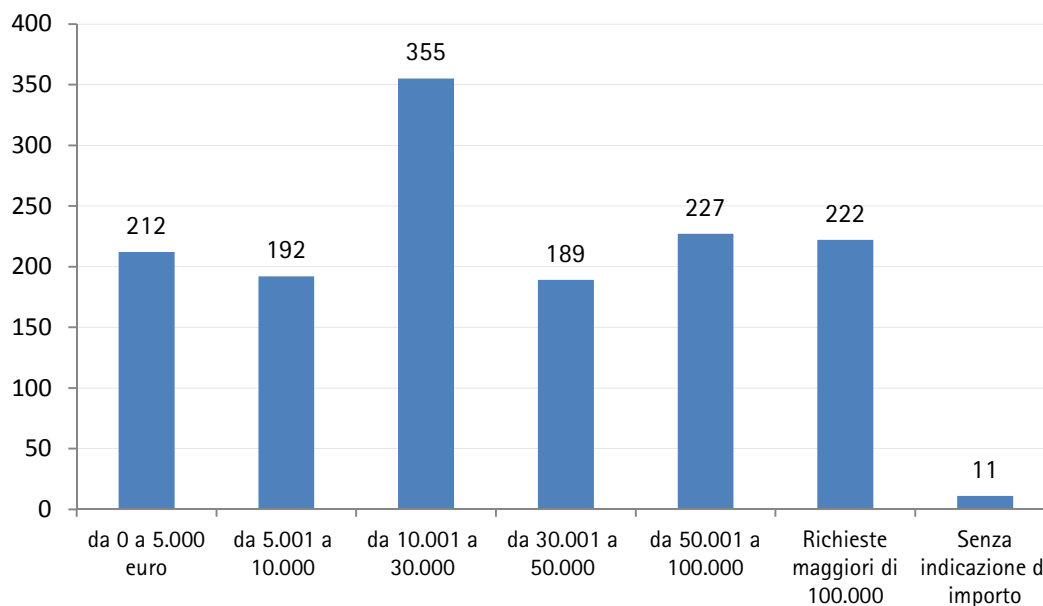
corrispondente al limite entro cui l'ACF è competente. In 11 casi il *petitum* non è consistito nella richiesta di somme di denaro, bensì in quella di adempimento da parte dell'intermediario di obblighi di "fare" (ad es. messa a disposizione di documentazione).

Il controvalore complessivo delle richieste formulate dai ricorrenti è di oltre 82 milioni di euro (82,9 mln. di euro); la media degli importi richiesti è pari a 59.172,89 euro.

Come si evince dal grafico seguente, il numero maggiore di ricorsi (355, pari al 25,2% 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 (227 ricorsi).

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 comunque cospicuo di ricorsi (222). Nel complesso, i ricorsi che si collocano nel *range* tra 50.000 e 100.000 euro (227 ricorsi) e quelli sopra i 100.000 euro fino alla soglia massima di competenza dell'ACF (222 ricorsi) rappresentano circa un quarto del totale.

Ricorsi ricevuti per valore della richiesta



La trattazione dei ricorsi

Una volta presentati, i ricorsi sono sottoposti a cura della Segreteria tecnica al vaglio di ammissibilità/ricevibilità ai sensi dell'art. 12 del Regolamento. I ricorsi che nel 2018 hanno superato tale vaglio sono stati 1.408 in tutto, pari al 77,2% del totale, mentre quelli non ammissibili/non ricevibili sono stati 416 (restante 22,8% dei ricorsi ricevuti).

Inammissibilità/Irricevibilità	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
Dichiarazioni di Inammissibilità:	363	19,9%
✓ <i>il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)</i>	15	0,8%
✓ <i>la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro</i>	348	19,1%
Dichiarazioni di Irricevibilità:	53	2,9%
✓ <i>il ricorso non è presentato da un investitore</i>	1	0,1%
✓ <i>non è stato presentato reclamo all'intermediario</i>	24	1,3%
✓ <i>sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie</i>	2	0,1%
✓ <i>è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario</i>	20	1,1%
✓ <i>sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta</i>	6	0,3%

Anche quest'anno una parte delle dichiarazioni di inammissibilità, seppure in misura minore rispetto al 2017, ha riguardato ricorsi presentati nei confronti di Banca Popolare di Vicenza e di Veneto Banca, in quanto successivi alla revoca, intervenuta il 19 luglio 2017, dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria, il che ha fatto venire meno in capo ad esse la qualità di "intermediario" aderente al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie gestito dall'ACF, requisito questo indispensabile affinché l'Arbitro Consob possa esaminare nel merito le controversie sottopostegli.

Nei restanti casi, l'inammissibilità è, in prevalenza, derivata dalla rilevata incompetenza per materia, essendosi trattato prevalentemente di ricorsi attinenti a questioni di matrice strettamente bancaria, assicurativa, tributaria ovvero riferiti a investimenti non rappresentati da strumenti finanziari (soprattutto Buoni Postali Fruttiferi).

Quanto ai ricorsi irricevibili, prevalgono quelli dichiarati tali per la mancata preventiva presentazione del reclamo all'intermediario, seguiti da quelli dichiarati irricevibili per essere trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Quest'ultimo dato è effetto della circostanza che, ai sensi dell'art. 10, comma 3, del Regolamento, solo nel corso del primo anno di attività dell'Arbitro – quindi fino al 9 gennaio 2018 – è stato possibile presentare ricorso avvalendosi di un reclamo trasmesso in una qualunque data precedente.

Tali dati evidenziano una conoscenza non ancora "piena" delle norme e dei meccanismi procedurali che disciplinano il funzionamento dell'ACF: un risultato "fisiologico" se si considera che l'ACF ha appena concluso il suo secondo anno di operatività.

Come previsto dall'art. 13 del Regolamento, è possibile che la controversia si chiuda anticipatamente: il caso tipico è quando interviene un accordo tra le parti. Nel corso del 2018 questo è accaduto in **164 casi**, con conseguente declaratoria da parte del Presidente dell'estinzione del procedimento, per rinuncia del risparmiatore.

Si tratta di un dato che, se riferito ai casi di accordo tra le parti, va valutato in maniera estremamente positiva, in quanto attestativo del fatto che la presentazione del ricorso all'ACF può evidentemente innescare un processo che porti le parti a pervenire ad una soluzione concordata della controversia insorta, prima e a prescindere dell'adozione da parte del Collegio di una decisione nel merito.

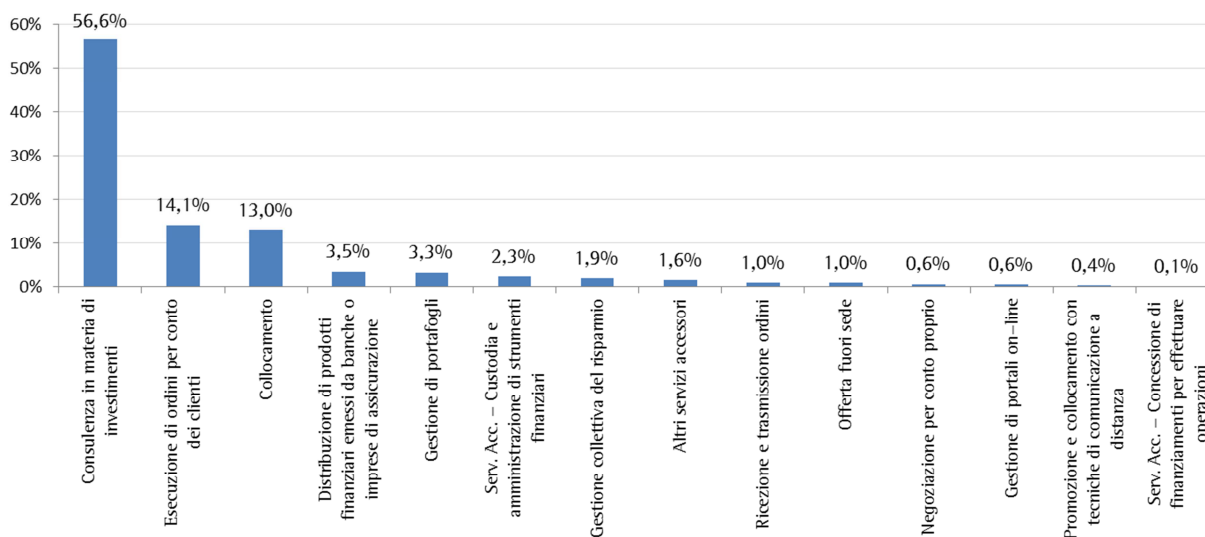
Tipologia e classificazione dei ricorsi

I ricorsi ammissibili e ricevibili sono stati classificati dalla Segreteria tecnica in funzione della tipologia di servizio di investimento nell'ambito del quale sono state inquadrare le doglianze sollevate dal ricorrente.

Dal grafico seguente emerge che più della metà dei ricorsi (56,6%) ha avuto ad oggetto il servizio di consulenza in materia di investimenti; seguono i ricorsi riguardanti il servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti, pari al 14,1% del totale, e quelli riguardanti la prestazione del servizio di collocamento (13%).

Classificazione dei ricorsi per oggetto della controversia

(dati percentuali sui 1408 ricorsi giudicati ammissibili/ricevibili)



Un'analisi più dettagliata dei dati consente di rilevare come i ricorsi relativi alla prestazione del servizio di consulenza abbiano riguardato prevalentemente la violazione degli obblighi informativi nella fase propedeutica al conferimento dell'ordine di investimento e di quelli attinenti

alla profilatura della clientela e alla connessa valutazione di adeguatezza dell'operazione.

Principali oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Consulenza in materia di investimenti:		56,60%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	530	37,60%
✓ <i>Valutazione di adeguatezza [39-40RI]</i>	134	9,50%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]</i>	132	9,40%
✓ <i>Conflitti di interesse [21TUF]</i>	1	0,10%
Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:		14,10%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	169	12%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	18	1,30%
✓ <i>Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza; Conflitti di interesse].</i>	12	0,80%
Collocamento:		13%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	142	10,10%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]</i>	33	2,30%
✓ <i>Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza]</i>	8	0,60%
Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:		3,50%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	24	1,70%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]</i>	19	1,40%
✓ <i>Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza]</i>	6	0,40%
Gestione di portafogli:		3,30%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	36	2,50%
✓ <i>Altro [Contratti; Diritto di recesso, Valutazione di adeguatezza]</i>	10	0,80%
Servizi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari		2,30%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]</i>	25	1,80%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]</i>	8	0,50%
Altri servizi di investimento [Altri servizi accessori, Ricezione e trasmissione ordini, Offerta fuori sede, Negoziazione per conto proprio, Gestione collettiva del risparmio, ecc..]	101	7,20%

Intermediari coinvolti

Gli intermediari coinvolti nei ricorsi validamente ricevuti nel 2018 sono stati 88. Complessivamente, dalla data di avvio dell'attività dell'ACF, gli intermediari coinvolti sono stati 137, corrispondente a circa il 16% degli aderenti al sistema.

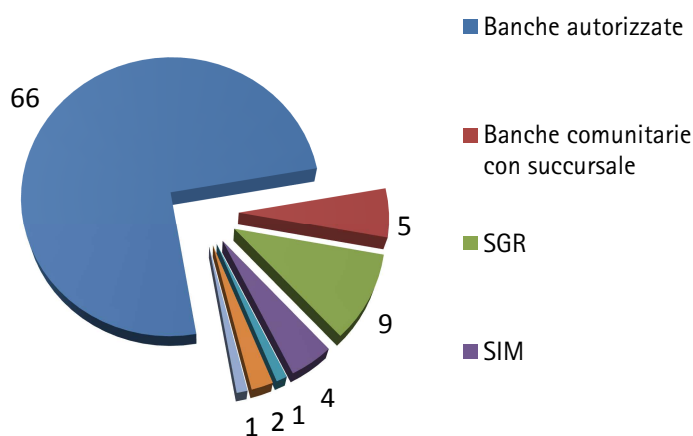
Si tratta di un dato significativo che, considerata anche l'equa ripartizione territoriale dei ricorsi sopra illustrata, dà il senso che l'attività dell'ACF sta sempre più riguardando quel genere di controversie che fisiologicamente possono insorgere nei rapporti tra risparmiatori e intermediari, il che risulta in linea con la *mission* tipicamente assegnata ai sistemi *ADR*.

Tipologia intermediario	Numero totale ricorsi ricevuti nel 2018 e trasmessi agli Intermediari*	Singoli intermediari coinvolti
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1289	66
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	39	9
Banche comunitarie con succursale in Italia	8	5
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	7	4
Imprese di investimento comunitarie	7	2
Gestori collettivi italiani	1	1
Imprese di assicurazione	1	1

* Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 1408 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 presentati nei confronti di banche.

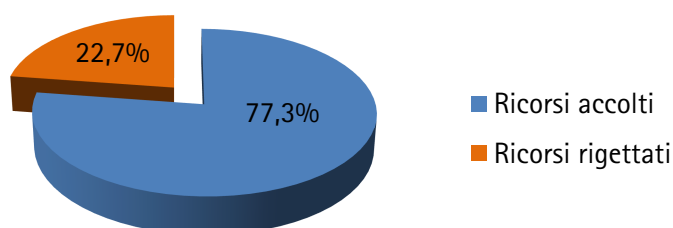
Percentuale tipologia intermediari coinvolti



Ricorsi decisi

Durante le riunioni tenutesi nel corso dell'anno (44) sono state assunte 1.071 decisioni: 828 di accoglimento totale o parziale (77,3%) e 243 di rigetto (22,7%).

Esito dei ricorsi decisi nel merito



La durata media dei procedimenti che hanno portato alle 1.071 decisioni è stata pari a 286 giorni, a fronte di un tempo *standard* quantificabile in 180 giorni.

I risarcimenti riconosciuti ammontano in totale a poco più di 33,5 mln. di euro.

La Tabella sottostante evidenzia il rapporto tra gli importi richiesti dai ricorrenti e quelli riconosciuti dal Collegio. In particolare, emerge che il *petitum* complessivamente richiesto nei ricorsi oggetto di accoglimento è di 43.696.616 euro: a fronte di ciò il Collegio, come detto, ha complessivamente riconosciuto rimborsi per un importo totale di 33.573.412 euro, pari al 76,8% del *petitum*.

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

(dati elaborati sui 1071 ricorsi decisi nel merito)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti (<i>sul totale dei ricorsi accolti e rigettati</i>)	57.798.291	53.966	21	500.000
✓ <i>Solo per ricorsi accolti</i>	43.696.616	52.773	21	500.000
Decisioni assunte dal Collegio (<i>solo ricorsi accolti</i>)	33.573.412	40.547	5,56	500.000

In media sono stati riconosciuti 40.547 euro a ricorso, a fronte di un valore medio delle richieste pari a 52.773 euro, con uno scarto dunque di circa il 23,2% tra "richiesto" e "riconosciuto". L'importo minimo è stato di 5,56 euro.

La tabella sottostante propone un'analisi di maggiore dettaglio relativamente ai ricorsi decisi, ponendo a confronto gli esiti dei ricorsi presentati con l'assistenza di un procuratore (797) con quelli dei ricorsi presentati personalmente dal ricorrente (274).

	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	797	74,4%			
✓ <i>Ricorsi accolti</i>	658 (82,6%)	-	58.447	45.708	78,2%
✓ <i>Ricorsi rigettati</i>	139 (17,4%)	-	-	-	-
Ricorsi senza procuratore	274	25,6%			
✓ <i>Ricorsi accolti</i>	170 (62%)	-	30.812	20.572	66,8%
✓ <i>Ricorsi rigettati</i>	104 (38%)	-	-	-	-

Emerge che, nel caso di ricorsi assistiti da procuratore, la percentuale di accoglimento è stata pari all'82,6% (658) mentre, nel caso di ricorsi senza procuratore, essa è risultata del 62% (170).

Quanto al rapporto tra gli importi medi riconosciuti dal Collegio e quelli richiesti dai ricorrenti, la percentuale è stata del 78,2% nei ricorsi presentati con l'assistenza del procuratore e del 66,8% nei ricorsi presentati personalmente dai ricorrenti.

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

Un discorso a parte va fatto per gli esiti dell'attività decisionale svolta con riguardo ai ricorsi rientranti nell'ambito di applicazione della previsione della legge n. 108/2018 di conversione del decreto

"milleproroghe". In tale contesto sono stati complessivamente accolti 854 ricorsi su 976 (87,5%) e sono stati accordati 36,1 milioni di rimborsi su 44,8 milioni richiesti (80,6%).

Al 28 febbraio 2019, 542 risparmiatori hanno ottenuto la liquidazione a loro favore di 6.940.997,40 euro nei limiti di quanto previsto dalla richiamata previsione normativa (rimborso entro il limite del 30% dell'importo deciso dall'Arbitro, con tetto massimo di 100.000 euro per ciascun ricorrente).

Nel corso del 2018 - al netto dei casi incisi dall'appena richiamato decreto "milleproroghe" - il Collegio ha accertato in 23 casi il volontario non adempimento della decisione da parte, in tutto, di 4 intermediari.

Gli orientamenti dell'ACF



IV Gli orientamenti dell'ACF

Le decisioni assunte dal Collegio nel 2018 si caratterizzano, rispetto a quelle dell'anno precedente (primo anno di operatività dell'Arbitro), per una maggiore varietà e complessità delle fattispecie trattate e per una crescente ricchezza di orientamenti utili ad indirizzare le condotte degli operatori nei rapporti con la clientela.

Il numero e i contenuti delle decisioni adottate testimoniano come il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie si stia progressivamente affermando come importante strumento nella risoluzione delle controversie fra risparmiatori e intermediari.

Al contempo, le decisioni assunte rivelano una partecipazione degli intermediari al contraddittorio che si svolge avanti l'Arbitro ampia e consapevole dell'indispensabilità del loro contributo alla chiarezza del quadro istruttorio, il che costituisce elemento di rilievo per l'adozione della migliore decisione finale e, per tale via, del buon funzionamento dell'Organismo *adr*.

L'esposizione che segue dà conto delle decisioni più significative assunte dall'Arbitro nel corso del 2018 avuto riguardo alle principali questioni sottoposte al suo esame.

1. Le questioni di rito

Rapporto tra reclamo e ricorso

Decisioni 494, 634, 637, 656, 852, 1015, 1277, 1278, 1287, 1288, 1289, 1290, 1321, 1323, 1328, 1358

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

Numerose decisioni adottate nel 2018 sono state l'occasione per ribadire i presupposti al ricorrere dei quali tale requisito può ritenersi soddisfatto. A tal fine, il Collegio ha tenuto a precisare che affinché il reclamo possa ritenersi validamente proposto deve contenere specifiche doglianze volte a contestare la condotta dell'intermediario.

In tale prospettiva, il Collegio ha ritenuto che non sostanziasse reclamo la (mera) corrispondenza inoltrata all'intermediario, con la quale l'investitore aveva chiesto la consegna di copia della documentazione relativa al rapporto per la prestazione dei servizi di investimento e al contempo, ricorrendo a generiche formule, aveva qualificato la richiesta come "*reclamo*" valido anche come "*formale atto interruttivo di eventuali prescrizioni discendenti e dipendenti dall'investimento effettuato*".

Secondo il Collegio un atto così formulato non può essere qualificato alla stregua di un reclamo nel senso prescritto dall'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, quale condizione di ricevibilità del ricorso; ciò in quanto in esso non sono rinvenibili né le ragioni su cui si potrebbe fondare un'eventuale pretesa - restitutoria o risarcitoria che sia - né i supposti inadempimenti dell'intermediario agli obblighi inerenti la prestazione del servizio. In proposito, è stato anche sottolineato che la funzione che il reclamo svolge non è quella di semplice affermazione della pretesa, poi finalizzata civilisticamente a interrompere la prescrizione, bensì piuttosto quella di stimolare la possibile negoziazione diretta tra cliente e intermediario, in modo da permettere loro di sanare spontaneamente la "crisi cooperativa" caratterizzante il rapporto contrattuale, evitando così di trasferire la controversia avanti l'organismo chiamato poi appunto a "risolverla" (**Decisioni 494, 637, 852**).

Diverso è il caso in cui la mancata consegna da parte dell'intermediario della documentazione richiesta dall'investitore costituisca essa stessa la contestazione oggetto del ricorso all'Arbitro. In questa ipotesi, il Collegio ha ritenuto che la richiesta con cui il ricorrente sollecitava l'intermediario all'invio della documentazione relativa alle operazioni d'investimento fosse, ovviamente, idonea ad integrare un valido reclamo (**Decisione 1358**).

Molteplici sono state poi le decisioni in cui il Collegio - basandosi su un'interpretazione non meramente formalistica della disposizione regolamentare in esame - ha rigettato l'eccezione con cui l'intermediario aveva contestato la genericità del contenuto del reclamo sostenendo che esso, essendo stato redatto su "moduli standard prestampati", non contenesse una trattazione specifica dei fatti posti a fondamento del ricorso. Al riguardo, il Collegio ha ritenuto che il reclamo fosse, invece, idoneo ad assolvere alla funzione ad esso propria in quanto l'utilizzo di "uno schema tipo" (nella fattispecie elaborato dal procuratore del ricorrente) aveva comunque consentito a controparte di poter ricavare elementi sufficienti per qualificare le doglianze del cliente, poi più ampiamente sviluppate nel ricorso, ma già nel reclamo sufficientemente delineate (**Decisioni 1277, 1278, 1287, 1288, 1289, 1290, 1321, 1323, 1328**).

A giudizio del Collegio non è, invece, conforme alla previsione dell'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF il reclamo avente ad oggetto doglianze differenti da quelle poi articolate nel ricorso (**Decisione 634**). Allo stesso modo, sono stati dichiarati parzialmente irricevibili quei ricorsi aventi ad oggetto operazioni d'investimento solo in parte richiamate nel reclamo (**Decisioni 656**).

Merita, infine, di essere segnalata una decisione con cui il Collegio ha respinto l'eccezione di irricevibilità svolta dall'intermediario, sul presupposto della tardività della proposizione del ricorso rispetto al termine annuale prescritto dall'articolo 10, comma 3, del Regolamento ACF, secondo

cui il ricorso 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"*.

Tale rilievo ha fornito lo spunto per chiarire che per tale termine si applica la regola generale, risultante dal combinato disposto degli artt. 2963 c.c. e 155 c.p.c., per cui il *dies a quo* non si computa nel calcolo. In proposito, il Collegio ha, inoltre, precisato che, ai fini della pendenza del ricorso, rileva la data della sua presentazione all'ACF in coerenza con il principio – codificato, tra l'altro, dal codice di rito per le notificazioni – per cui, anche nel procedimento avanti l'ACF, ai fini della tempestività di un atto quel che conta è il momento in cui la parte ha eseguito l'incombente di propria competenza e non la data di eventuale successiva protocollazione del ricorso (Decisione 1015).

"Determinatezza" dell'oggetto della domanda Decisioni 242, 345, 406, 643

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

Partendo da tale presupposto, il Collegio ha ritenuto ammissibili quei ricorsi in cui, sebbene le doglianze fossero esposte in maniera succinta, veniva indicato in modo sufficientemente preciso il bene della vita cui il ricorrente aspirava (ad esempio, la neutralizzazione degli effetti degli investimenti contestati), così da mettere in condizione parte resistente di difendersi in maniera adeguata dalle contestazioni, a tal fine anche tenendo conto di quanto desumibile dal reclamo ed, eventualmente, dalle deduzioni integrative (Decisioni 242, 345, 406).

È stato, invece, ritenuto inammissibile il ricorso con cui i ricorrenti si sono limitati a porre domande di vario tenore, nessuna delle quali tuttavia tale *"da poter far ritenere che la relativa risposta pot[tesse] tradursi nel riconoscimento di un diritto in capo ai medesimi (eventualmente, anche solo funzionale all'accertamento di una situazione di diritto)"*; ciò in quanto con il ricorso essi non avevano chiesto né *"l'accertamento di un inadempimento, né la condanna dell'intermediario al risarcimento di un danno occorso, né qualsivoglia altro tipo di tutela che pot[tesse] rientrare in ambiti di competenza dell'ACF"*. Infatti, affinché l'Arbitro possa esprimersi è necessario che il ricorrente abbia avanzato una pretesa concreta ed attuale nei

confronti dell'intermediario, adducendo la violazione di un proprio diritto; vincolo, questo, espressamente contemplato all'art. 12, comma 2, lett. a), del Regolamento ACF, laddove il ricorso è qualificato come inammissibile allorché esso "*non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni*". Dal tenore di tale disposizione si evince – a giudizio del Collegio – che 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 (eventualmente anche solo limitata all'accertamento di una situazione di diritto controversa) **(Decisione 643)**.

Modifica delle domande nel corso del procedimento Decisioni 516, 522, 1347

Il Collegio, in continuità con alcune pronunce del 2017, ha confermato i limiti entro i quali il ricorrente può precisare le proprie allegazioni e domande in corso di procedimento, senza per questo incorrere nel rischio di una successiva pronuncia di inammissibilità delle stesse.

In mancanza di una specifica previsione regolamentare, il Collegio ha ritenuto applicabile al procedimento ACF le disposizioni generali di cui al codice di procedura civile, oltre ai principi elaborati dalla giurisprudenza in materia di giusto processo (per tutte, sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione, 15 giugno 2015, n. 12310), così giungendo ad affermare che non può dirsi integrata una domanda nuova, né ravvisarsi una lesione del principio del contraddittorio, allorché il ricorrente nelle deduzioni integrative si sia limitato a precisare o modificare la propria precedente domanda alla luce delle deduzioni dell'intermediario, rimanendo tuttavia nell'ambito della vicenda sostanziale originariamente dedotta. Il *discrimen* tra la proposizione di una domanda nuova, in quanto tale non ammissibile, e la modifica della domanda già proposta risiede nel fatto che quest'ultima non si aggiunge ma si sostituisce alla precedente, consentendo quindi al ricorrente di meglio individuare l'oggetto della propria pretesa anche in base alle deduzioni presentate dall'intermediario, il cui diritto di difesa non subisce alcuna lesione vista la facoltà prevista dall'art. 11, comma 6, del Regolamento ACF di replicare entro 15 giorni alle deduzioni integrative del ricorrente **(Decisioni 516, 522)**.

È stata ritenuta, per converso, non ammissibile, in quanto integrante una sostanziale *mutatio libelli*, la formulazione, per la prima volta in sede di deduzioni integrative, di contestazioni relative ad ulteriori investimenti (nella fattispecie "fondi comuni d'investimento") non menzionati nell'originario ricorso **(Decisione 1347)**.

2. La competenza dell'ACF

Il vaglio delle controversie sottoposte alla sua cognizione ha costituito l'occasione per il Collegio per delimitare l'ambito della propria

competenza, avuto riguardo all'articolo 4, comma 2, del Regolamento ACF in base al quale: "*L'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013*".

Di seguito si riportano le decisioni più significative assunte nel corso dell'anno dal Collegio e dal Presidente, quest'ultimo ai sensi dell'art. 11, comma 3, del predetto Regolamento.

La competenza per materia

I trasferimenti di strumenti finanziari tra privati

Decisioni 237, 239, 484, 517, 702, 767, 877, 952, 1000, 1167, 1223, 1248, 1260

Non di rado, sono state sottoposte al Collegio controversie riguardanti strumenti finanziari pervenuti nella titolarità del ricorrente per effetto di un atto negoziale tra privati. In proposito il Collegio ha ritenuto che laddove l'acquisto in contestazione sia intervenuto a seguito di trasferimento diretto con altri azionisti, non sia configurabile la prestazione di un servizio d'investimento, con la conseguenza che deve escludersi la competenza dell'ACF a conoscere di tali controversie (**Decisioni 237, 239, 702, 767, 877, 1167, 1223, 1248, 1260**).

Né, a giudizio del Collegio, sarebbe ravvisabile la prestazione di un servizio d'investimento, come preteso dal ricorrente, quando, come nel caso esaminato, il coinvolgimento dell'intermediario nell'operazione si era reso necessario in quanto, avendo l'operazione ad oggetto strumenti finanziari dematerializzati (nella fattispecie azioni diffuse presso il pubblico in maniera rilevante), il suo intervento era richiesto dalla disciplina regolante la circolazione degli strumenti finanziari (cioè a dire, al solo fine di provvedere alla nuova intestazione dei titoli in regime di gestione accentrata) (**Decisione 239**).

Di contro, il Collegio ha riconosciuto la propria competenza con riguardo a taluni specifici casi (concernenti un medesimo soggetto bancario che, al contempo, aveva svolto il ruolo di intermediario delle proprie azioni) in cui - pur essendo l'acquisto delle azioni intervenuto tra privati - elementi, anche di tipo presuntivo, inducevano a ritenere che l'intermediario avesse svolto un ruolo di intermediazione attiva nell'operazione di compravendita e fosse, pertanto, solo formalmente estraneo alla operazione. In particolare, il Collegio ha ritenuto che rivestissero in tal senso valore presuntivo, *inter alia*, gli esiti pubblici dell'attività di vigilanza svolta dalla Consob da cui era emerso che l'intermediario medesimo, pur nell'ambito di operazioni di compravendita tra privati su propri titoli, aveva in realtà, nel medesimo arco

temporale in cui si collocavano le operazioni oggetto di contestazione, posto in essere attività di intermediazione attiva, ma al di fuori dei presidi e delle procedure richieste per la prestazione di servizi d'investimento (**Decisioni 484, 517**). Ulteriori elementi sintomatici della prestazione di servizi d'investimenti sono stati ravvisati nel fatto che i trasferimenti fossero avvenuti ad un prezzo uguale a quello annualmente determinato dall'assemblea degli azionisti (**Decisione 1000**), nonché nelle peculiari condizioni soggettive della persona coinvolta nel trasferimento (persona anziana e non dotata di elevato grado di istruzione) (**Decisione 952**).

I buoni postali fruttiferi Decisioni 340, 455

Il Collegio ha ribadito l'orientamento, formatosi fin dalle prime decisioni, volto a rilevare la propria incompetenza con riguardo a controversie aventi ad oggetto il collocamento di buoni postali fruttiferi, non rientrando essi nel novero dei valori mobiliari in quanto privi del requisito della "negoziabilità" e, dunque, dell'idoneità ad essere oggetto di transazioni sui mercati finanziari. Di conseguenza, non possono neanche essere considerati come strumenti finanziari.

Coerentemente l'Arbitro, anche attraverso numerose pronunce adottate direttamente del Presidente del Collegio¹, ha affermato che le controversie concernenti tale tipologia di titoli non possono ritenersi rientranti nell'ambito della propria competenza, essendo questa circoscritta alla materia dei servizi e delle attività d'investimento che sono tali, per quanto qui interessa, solo quando essi hanno ad oggetto strumenti finanziari.

I prodotti assicurativi a contenuto finanziario Decisioni 329, 639

Il Collegio ha avuto modo di ribadire l'ambito della propria competenza relativamente ai prodotti assicurativi a contenuto finanziario.

Al riguardo, si precisa che le decisioni di seguito indicate (e i riferimenti normativi ivi presenti) si riferiscono a fattispecie poste in essere nel vigore della disciplina previgente al recepimento nell'ordinamento nazionale della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa ("Direttiva IDD") che ha, tra l'altro, ampliato il novero dei prodotti assicurativi rilevanti ai fini della competenza dell'ACF².

Il Collegio ha ribadito che le controversie relative alla distribuzione di polizze assicurative rientrano nell'ambito della competenza dell'ACF solo nel caso in cui esse riguardino prodotti assicurativi che presentano anche

¹ Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del: 24 gennaio 2018; 10 aprile 2018; 27 aprile 2018; 4 maggio 2018; 9 ottobre 2018; 31 ottobre 2018; 11 dicembre 2018.

² Per informazioni più di dettaglio sulla nuova disciplina in materia di prodotti d'investimento assicurativi, si veda il capitolo I.

una componente "finanziaria"; tali sono - come è ricavabile dal combinato disposto dell'art. 1, comma 1, lett. *w-bis*, del TUF e dell'art. 2, comma 1, del d.lgs. n. 209 del 7.09.2005 ("Codice delle Assicurazioni") - le assicurazioni sulla vita *Unit* e *Index Linked* e le operazioni di capitalizzazione. A tali prodotti la normativa di settore (art. 25-*bis* del TUF e relative disposizioni attuative, nel testo vigente all'epoca dei casi esaminati) ha esteso a carico degli intermediari le regole proprie della prestazione dei servizi d'investimento, ossia gli obblighi di condotta di cui all'art. 21 del TUF e le disposizioni in materia di contratti previste dall'art. 23 del medesimo Testo Unico.

Stante il richiamato quadro normativo, il Collegio ha precisato che l'ambito di applicazione dell'allora vigente articolo 25-*bis*, comma 1, del TUF deve intendersi strettamente limitato alla sola fase della sottoscrizione e del collocamento dei prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione.

È stato, pertanto, ritenuto che non rientri nella competenza dell'ACF una controversia volta a contestare la fase della liquidazione di un prodotto finanziario assicurativo; ciò in quanto tale genere di contestazioni non riguarda la commercializzazione del prodotto, bensì il momento successivo alla sottoscrizione relativo, appunto, alla fase di riscatto della polizza, che rimane al di fuori dell'applicazione dell'allora vigente articolo 25-*bis* del TUF, e quindi della competenza dell'ACF, e che risulta, invece - al pari della comunicazione delle informazioni in corso di rapporto - ambito di pertinenza dell'IVASS, in quanto tale disciplinato dalla normativa in tema di intermediazione assicurativa, come comprovato dal fatto che gli obblighi di informativa in corso di contratto per le polizze *Unit Linked*, *Index Linked* e per le operazioni di capitalizzazione sono specificamente disciplinati dal Regolamento ISVAP n. 35 del 26 maggio 2010 (**Decisione 639**).

L'esame di fattispecie concernenti prodotti finanziario-assicurativi ha dato al Collegio l'opportunità di fornire anche alcuni chiarimenti in ordine all'applicazione *ratione temporis* del previgente art. 25-*bis*, comma 1, del TUF.

Tale disposizione, introdotta dall'articolo 11, comma 3, del d.lgs. 28 dicembre 2005, n. 262 (c.d. "Legge sul Risparmio"), è stata caratterizzata dall'entrata in vigore differita di alcune sue previsioni che necessitavano dell'adozione di misure attuative, comportando così un'incertezza sulla data a partire dalla quale gli intermediari dovevano ritenersi tenuti ad applicare, anche per la distribuzione di prodotti finanziario-assicurativi, gli articoli 21 e 23 del TUF. Più in dettaglio, la sua entrata in vigore è stata differita al 17 maggio 2006 (v. art. 34-*quater*, comma 1, del d.l. 10 gennaio 2006) e comunque, ove previste, all'emanazione delle relative disposizioni di attuazione da parte della CONSOB e dell'ISVAP.

Il nodo da sciogliere consisteva, allora, nello stabilire se il differimento dell'entrata in vigore dell'art. 25-*bis* del TUF sino all'adozione

delle necessarie disposizioni attuative avesse riguardato anche il comma 1 del citato art. 25-*bis*.

Al riguardo, il Collegio ha ritenuto che l'art. 25-*bis*, comma 1 - a differenza del comma 2 del medesimo articolo - fosse da intendersi cogente per gli intermediari sin dal 17 maggio 2006 e, dunque, prima dell'adozione della regolamentazione attuativa. A fondamento di tale conclusione è stato osservato che *"la necessità di attendere l'adozione di misure attuative dell'art. 25-*bis* TUF, se ben si comprende nella prospettiva dell'esercizio di una potestà di vigilanza della CONSOB di stampo pubblicistico, e poi appunto sulle imprese di assicurazione, quale è quella contemplata dal secondo comma, non abbia, invece, gran senso rispetto ad una prospettiva come è quella, tipicamente privatistica tracciata dal primo comma, e che mira a rafforzare - allora necessariamente illico et immediate - la protezione della consapevolezza del cliente nelle proprie scelte di carattere finanziario e, dunque, lato sensu, di investimento"* (Decisione 329).

L'"auto-collocamento" di azioni proprie prima del 2006
Decisioni 657, 696, 697, 702, 703, 714, 771, 777, 893, 917, 926, 929

Numerose sono state le decisioni in cui il Collegio si è espresso sulla propria competenza a valutare le controversie riguardanti il collocamento da parte dell'intermediario-banca (ossia l'attività di *placement*) di strumenti finanziari dallo stesso emessi.

Al riguardo, è stato chiarito che le sottoscrizioni di aumenti di capitale e di prestiti obbligazionari antecedenti all'introduzione dell'art. 25-*bis* del TUF (in vigore dal 12 gennaio 2006) non rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF, come definito dall'art. 4, comma 1, del Regolamento ACF, in quanto non sostanzianti un servizio d'investimento.

Con tale disposizione, introdotta ad opera della legge 28 dicembre 2005 n. 262 (c.d. "Legge sul Risparmio"), il legislatore, ferma restando la non riconducibilità delle menzionate attività nel novero dei servizi d'investimento, ha esteso l'applicabilità delle norme di cui agli artt. 21 e 23 del TUF anche al collocamento, da parte delle banche, in fase di emissione di propri prodotti finanziari.

Stante il richiamato quadro normativo, il Collegio ha rilevato che, prima dell'introduzione dell'art. 25-*bis* del TUF ad opera della Legge sul Risparmio, la distribuzione da parte delle banche di propri prodotti finanziari in sede di emissione veniva precipuamente ricondotta all'attività di "raccolta del risparmio" ai sensi dell'art. 11 del TUB, mentre rientrava nell'area dei servizi di investimento *"l'attività svolta sul mercato primario da un Intermediario diverso dalla banca emittente nonché quella condotta su tali titoli sul mercato secondario"*. Di conseguenza, solo per queste ultime

sussiste la competenza dell'ACF in relazione ad operazioni antecedenti all'entrata in vigore dell'art. 25-bis del TUF.

Le questioni tributarie

Decisioni 252, 264, 324, 461, 501, 585, 681, 691, 1262

Il Collegio, in coerenza con l'orientamento già assunto nel corso del 2017, si è pronunciato nel senso di ritenere inammissibili i ricorsi aventi ad oggetto, *sic et simpliciter*, contestazioni circa la corretta applicazione da parte dell'intermediario della normativa tributaria, non essendo la materia fiscale inclusa nel perimetro delle competenze dell'ACF (Decisioni 252, 264, 461, 501, 585, 681).

In particolare, i casi sottoposti al vaglio del Collegio hanno riguardato contestazioni afferenti la corretta applicazione dell'imposta su "redditi diversi" di natura finanziaria di cui agli artt. 67 e 68 del T.U.I.R. e questioni relative al calcolo dell'imposta sul *capital gain*.

In proposito, il Collegio ha specificamente ribadito che esulano dal novero delle attività di cui alla parte II del TUF, a cui è circoscritta la competenza dell'ACF, le attività poste in essere da un intermediario in qualità di "sostituto d'imposta", in esecuzione di obblighi su di esso gravanti in forza di norme tributarie.

È stato, tuttavia, precisato che l'ACF è, al contrario, da intendersi competente a conoscere della controversia nel caso in cui le doglianze svolte nel ricorso abbiano ad oggetto il diverso profilo del mancato o errato adempimento da parte dell'intermediario di obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente in materia di investimenti finanziari, *sub specie* di omessa o decettiva informativa circa il trattamento fiscale connesso alla prestazione richiesta (Decisioni 324, 691, 1262).

Il contratto di custodia e amministrazione di strumenti finanziari

Decisioni 290, 335, 382, 453, 492, 502, 1356, 1386

Nel caso in cui il ricorso abbia ad oggetto doglianze riferibili ad un contratto di deposito titoli, il Collegio ha dato continuità all'orientamento assunto in una delle sue primissime decisioni (n. 6) secondo cui, al fine di stabilire la propria competenza, è necessario verificare, caso per caso, se l'obbligazione di cui il ricorrente deduce l'inadempimento sia riferibile al servizio accessorio di deposito titoli ovvero riguardi un'obbligazione tipica del contratto di deposito bancario; solo nel primo caso, infatti, può affermarsi la competenza dell'ACF.

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

clientela, in tal caso costituendo un servizio accessorio ("custodia e amministrazione di strumenti finanziari relativi a servizi connessi" ex art. 1, comma 6, lett. a, del TUF) - occorre analizzare, in relazione a ciascuna fattispecie "se l'oggetto del ricorso sia l'esecuzione di un'obbligazione tipica del contratto di deposito bancario ovvero degli obblighi connessi alla prestazione di servizi di investimento [...], essendo solo in quest'ultimo caso configurabile la competenza dell'ACF"; in altre parole, occorre previamente rilevare quale sia in concreto la prestazione di cui il ricorrente lamenta l'inadempimento, per poi definire "se essa sia funzionalmente ed in concreto connessa alla prestazione di un servizio di investimento, essendo solo in quest'ultimo caso configurabile [un] servizio accessorio alla prestazione di un servizio di investimento, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. a), TUF" (Decisione 382, 453, 492, 1356, 1386).

Partendo da tale assunto, il Collegio ha dichiarato la propria incompetenza in relazione ad un ricorso in cui si contestava l'inadempimento dell'intermediario alle istruzioni operative impartite dal cliente in occasione del trasferimento di strumenti finanziari da un deposito titoli ad un altro, non ritenendo ravvisabile alcuna inosservanza degli obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente in strumenti finanziari (Decisione 502).

Al contrario, in una controversia in cui la contestazione riguardava l'erronea rappresentazione del prezzo medio di carico di uno strumento nel sistema di *internet banking*, il Collegio ha ritenuto che i fatti contestati rientrassero nell'ambito della prestazione del servizio accessorio di "custodia e amministrazione di strumenti finanziari" e di potere, quindi, valutare il ricorso. Ha evidenziato, infatti, che la corretta rappresentazione del prezzo medio di carico di uno strumento, quale "base per il calcolo" del corrispettivo delle imposte, può rientrare a pieno titolo negli obblighi informativi sui costi e sugli oneri previsti dall'art. 32 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 da comunicare alla clientela *retail*. Il Collegio ha, quindi, concluso che la sua erronea rappresentazione costituisce inadempimento degli obblighi informativi posti in capo all'intermediario (Decisione 335).

Similmente, è stata ritenuta di competenza dell'ACF la controversia relativa all'inadempimento degli obblighi inerenti la prestazione del servizio di custodia e amministrazione titoli, sostanziatosi nel mancato rispetto delle istruzioni impartite dal cliente per l'esercizio dei diritti di opzione nell'ambito di un'operazione di aumento di capitale. A parere del Collegio, in un simile caso, è ravvisabile la competenza dell'Arbitro in quanto le istruzioni impartite dal cliente nel contesto della prestazione del servizio accessorio risultano funzionali all'esecuzione di un'operazione d'investimento, quale appunto è la sottoscrizione di azioni tramite l'esercizio del diritto di opzione (Decisione 290).

Le controversie nei confronti "dell'intermediario-emittente"

Decisioni 413, 542, 584, 634, 1044, 1068, 1069, 1102, 1109, 1190

Sotto il profilo soggettivo, l'ACF è competente a conoscere delle controversie insorte tra investitori c.d. "retail" ed intermediari; tuttavia, nelle ipotesi in cui l'intermediario rivesta anche la qualità di emittente dei titoli oggetto del contendere, parte resistente, non di rado, ha eccepito l'incompetenza *ratione materiae* dell'Arbitro, assumendo che il ricorrente avrebbe agito nella (sola) qualità di azionista e non anche di cliente, di guisa che le contestazioni sostanzierebbero questioni esclusivamente di natura societaria, come tali sottratte alla cognizione dell'Arbitro.

Frequente, in tale contesto, è stato il caso in cui - a fronte della contestazione rivolta all'intermediario di non aver diligentemente adempiuto agli obblighi di condotta in relazione ad operazioni di sottoscrizione di aumenti di capitale da egli stesso promosse - parte resistente si sia difesa sostenendo che, essendo state le azioni sottoscritte direttamente in fase di emissione, non troverebbe applicazione la disciplina in tema di prestazione dei servizi d'investimento, avendo il ricorrente esercitato il diritto di opzione in qualità di azionista della banca. In buona sostanza, secondo parte resistente, l'intermediario non avrebbe prestato nell'occasione alcun servizio d'investimento.

Al riguardo, il Collegio ha ribadito che, in fattispecie siffatte, la condotta della banca nella sua veste di intermediario possa essere, invece, oggetto di sindacato alla luce della disciplina sulla prestazione dei servizi di investimento prevista dal TUF in quanto l'art. 84, comma 1, del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 (al tempo vigente), rubricato "*Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche*", chiarisce che queste ultime "*anche quando procedono alla vendita, in fase di emissione, di propri prodotti finanziari*" sono tenute al rispetto delle norme in materia di prestazione di servizi di investimento (Decisioni 584, 1044, 1102, 1109, 1190).

Altro profilo di doglianza sovente rappresentato all'Arbitro è stato quello volto ad affermare la responsabilità della banca-emittente conseguente alla violazione dell'art. 94 del TUF per asserite carenze informative del prospetto d'offerta.

In sede di relativo esame, il Collegio ha ribadito il proprio difetto di competenza "*a pronunciarsi sulla domanda [...] fondata sull'allegazione di una responsabilità per carenze informative nel prospetto ex art. 94 TUF, circoscrivendo l'art. 4, comma 1, del Regolamento n. 19602/2016 l'ambito di operatività dell'ACF 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 584, 1068, 1069).

Altra fattispecie sottoposta all'attenzione dell'Arbitro è stata quella concernente un azionista che lamentava la trattazione non corretta di un ordine di vendita di azioni impartito all'intermediario-emittente e rimasto ineseguito.

Al riguardo, il Collegio ha respinto l'eccezione di incompetenza dell'ACF formulata da parte resistente (secondo cui nella specie il ricorrente avrebbe agito nella qualità di azionista) ritenendo, al contrario, che l'azionista che formula domanda di vendita delle azioni nei confronti dell'intermediario, al contempo emittente delle azioni stesse, agisce, anzitutto, quale cliente dell'intermediario laddove alleggi inadempimenti degli obblighi di condotta nella prestazione dei servizi di investimento, con riguardo sia alla fase dell'esecuzione degli ordini di acquisto, che a quella di esecuzione degli ordini di vendita delle azioni (**Decisione 413**).

Il Collegio ha, invece, ritenuto non rientranti nella competenza dell'ACF le doglianze circa la condotta dell'intermediario-emittente in merito all'esercizio del diritto di recesso. In questo caso, il Collegio, avendo rilevato che i ricorrenti non avevano imputato a controparte violazioni di obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione di un servizio di investimento, ma circoscritto le loro contestazioni all'impossibilità di esercizio del diritto di recesso, ha concluso che, *"così facendo, essi non hanno agito nella loro qualità di clienti di un intermediario, bensì e solo in quella di soci di un emittente, ancorché trattasi dello stesso intermediario, non essendo revocabile in dubbio che l'esercizio del diritto di recesso costituisca un atto strettamente attinente al (solo) rapporto sociale"* (**Decisione 634**).

Parimenti il Collegio si è dichiarato non competente a conoscere di un ricorso nel quale i ricorrenti si erano limitati a censurare la decisione e le modalità con cui l'intermediario, nella sua esclusiva veste di emittente, aveva proceduto alla conversione in azioni di titoli obbligazionari acquistati dai clienti, non ravvisando in ciò alcuna violazione delle regole disciplinanti la prestazione di un servizio d'investimento (**Decisione 542**).

Vendita di diamanti da parte dell'intermediario bancario
Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del: 4.01.2018;
29.01.2018; 21.05.2018; 20.11.2018

L'ACF è stato interessato anche da vicende che hanno avuto significativa eco, collegate alla vendita di diamanti da parte di taluni intermediari bancari.

Al riguardo, con provvedimenti assunti dal Presidente del Collegio in forza dell'art. 8 del Regolamento ACF, è stato rilevato che la vendita di diamanti, anche ove avvenuta per il tramite del canale bancario, non può qualificarsi come un servizio/attività di investimento ai sensi del TUF e, pertanto, sfugge all'ambito di cognizione dell'Arbitro, come definito dall'art. 4, comma 1, del medesimo Regolamento. Ciò in quanto, il servizio d'investimento è tale quando ha ad oggetto uno strumento finanziario, a ciò

non potendo ritenersi riconducibile un bene materiale, quale appunto un diamante, stante la tassatività definitoria prevista all'art. 1, comma 2, del TUF, con l'effetto che esso non è suscettibile di formare oggetto di un servizio d'investimento.

Le controversie nei confronti delle imprese d'investimento comunitarie in libera prestazione di servizi

Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del: 23.01.2018; 6.06.2018, 18.07.2018; 20.11.2018, 29.11.2018, 11.12.2018, 31.12.2018

Utili a meglio individuare l'ambito soggettivo di competenza dell'ACF si sono, poi, rivelati taluni ricorsi proposti nei confronti di imprese d'investimento comunitarie operanti in Italia in libera prestazione di servizi, ossia prive di una succursale sul territorio italiano.

Il Collegio, tramite alcune decisioni del Presidente, ha ritenuto inammissibili tali ricorsi in quanto le imprese d'investimento senza succursale in Italia rimangono sottoposte alla vigilanza dell'autorità del paese di origine e, di conseguenza, non rientrano tra gli intermediari rilevanti ai fini dell'ambito di operatività dell'ACF, così come individuato dall'art. 2, comma 1, lett. h), del Regolamento ACF.

Più in dettaglio, è stato osservato che la norma richiamata individua, quali intermediari rilevanti ai fini delle attribuzioni dell'ACF, i soggetti abilitati di cui all'art. 1, comma 1, lett. r), del TUF; norma, quest'ultima, che menziona le sole imprese d'investimento comunitarie che operano in Italia mediante succursale, con conseguente implicita esclusione di quelle che operano in libera prestazione di servizi. Da ciò discende che i ricorsi presentati nei confronti di queste ultime sfuggono all'ambito di operatività dell'Arbitro definito dall'art. 4, comma 1, dello stesso Regolamento, con conseguente loro inammissibilità.

La distribuzione di prodotti finanziario assicurativi da parte di brokers o agenti assicurativi

Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del: 24 aprile 2018; 31 luglio 2018; 11 dicembre 2018

È stata esclusa la competenza dell'ACF su ricorsi aventi ad oggetto la distribuzione di prodotti finanziario-assicurativi da parte di *brokers* o agenti assicurativi.

Al riguardo, è stato evidenziato che la distribuzione di tali prodotti rientra nelle competenze dell'ACF solo laddove essa avvenga per mezzo di "soggetti abilitati all'intermediazione assicurativa", oppure direttamente tramite l'impresa d'assicurazione che ha emesso il prodotto. Tale conclusione trova la sua ragione nel fatto che l'art. 25-*bis* del TUF (nel testo vigente alla data dei ricorsi oggetto d'esame), riferendosi alle sole "imprese di

assicurazione" (e ai soggetti abilitati), non attrae sotto la vigilanza della Consob - e quindi anche dell'ACF - la distribuzione di prodotti finanziario-assicurativi realizzata da agenti, produttori diretti e *broker* di assicurazione, che rimane quindi regolata dal Codice delle Assicurazioni e dalle connesse disposizioni di attuazione ed è, conseguentemente, soggetta alla vigilanza dell'IVASS.

La competenza per valore

La limitazione da parte del ricorrente della propria pretesa entro i limiti della competenza per valore dell'Arbitro Decisioni 404, 653, 1201

L'ambito della competenza per valore dell'ACF, fissato dall'art. 4, comma 2, del Regolamento ACF, è stato oggetto di scrutinio sotto vari profili da parte del Collegio.

In primo luogo è stato chiarito che, pur a fronte di un potenziale danno superiore al limite di valore entro il quale sussiste la competenza dell'ACF (€ 500 mila), rientra nella facoltà del ricorrente limitare la propria pretesa entro la predetta soglia, così da non incorrere in una causa di incompetenza dell'Arbitro. Il Collegio ha avuto cura di precisare che, in questo caso, il ricorrente deve, tuttavia, estendere tale limitazione anche alla rivalutazione monetaria e agli interessi (**Decisioni 404, 653**).

È stato, invece, ritenuto non ammissibile un ricorso con cui l'istante, avendo contestato all'intermediario la non corretta trattazione di un ordine di vendita, avanzava la pretesa di essere risarcito in misura pari al "*controvalore complessivo dell'ordine ineseguito*" che, tuttavia, superava il predetto limite di valore. A fronte di una domanda così formulata, non è stato ritenuto sufficiente che il ricorrente, solo nelle conclusioni del ricorso, avesse poi quantificato tale somma in un importo inferiore alla soglia di competenza dell'Arbitro, non potendo ciò "*essere interpretato quale idonea manifestazione di volontà del ricorrente medesimo di voler contenere la propria pretesa entro l'importo indicato*" (**Decisione 1201**).

Il frazionamento della pretesa del ricorrente tramite la proposizione di più ricorsi Decisioni 555, 573, 1133

Il Collegio in alcune pronunce ha poi affrontato il tema della frazionabilità di domande tramite la proposizione di più ricorsi che, ove unitariamente considerate, avrebbero portato a rilevare il superamento del limite di valore di € 500 mila. È il caso dell'investitore che, avendo compiuto più operazioni d'investimento in epoche diverse, vanta più diritti di credito nei confronti del medesimo intermediario derivanti da plurime violazioni degli obblighi di condotta, tutte inerenti ad un medesimo rapporto d'intermediazione finanziaria. Il Collegio è stato chiamato, così, ad esprimersi

sull'obbligo o meno per il ricorrente di dedurre tutte le sue doglianze, e far valere conseguentemente tutti i diritti in un unico procedimento, oppure sulla possibilità di procedere al loro frazionamento, azionandoli in più procedimenti autonomi e distinti.

Il Collegio, in un caso in cui il ricorrente aveva escluso dalle contestazioni alcune operazioni al fine di rimanere entro il limite della competenza per valore dell'ACF, ha ritenuto - a tal fine richiamando la giurisprudenza della Suprema Corte di Cassazione sul tema del c.d. "abuso del processo" - che ben può il ricorrente operare la scelta di non azionare in un medesimo procedimento tutti i diritti di credito eventualmente vantati nei confronti dell'intermediario. Ad avviso del Collegio, in tal caso, il frazionamento della vicenda sostanziale non può essere censurata come un comportamento in sé abusivo e non assistito da un autentico interesse sostanziale, essendo di certo meritevole l'interesse del ricorrente a non superare il limite di valore richiesto dal Regolamento ACF per poter devolvere la controversia alla cognizione dell'Arbitro. Tuttavia tale scelta, di per sé legittima, ha come conseguenza che la pretesa alla restituzione derivante dalle operazioni non contestate non può più essere dedotta, in futuro, con un distinto procedimento avanti all'ACF. La proposizione di un nuovo ricorso, altrimenti, denoterebbe una chiara finalità opportunistica e non meritevole di tutela, evidenziando a quel punto che l'unica ragione per cui in precedenza non si era avanzata quella pretesa era di frazionare un'unica vicenda sostanziale solo per così aggirare i limiti di valore fissati con riguardo alla competenza dell'Arbitro (**Decisione 555**).

Coerentemente con l'*iter* interpretativo sopra descritto, il Collegio ha ritenuto che configuri un uso opportunistico del diritto di ricorrere all'ACF la proposizione di separati ricorsi, formalmente autonomi ma tutti inerenti a (e nascenti da) un unico rapporto tra le stesse parti, che se unitariamente intesi avrebbero comportato il superamento del limite di competenza per valore dell'Arbitro.

Secondo il Collegio, in questo caso il frazionamento della domanda attraverso la formulazione di separati ricorsi non è rispondente a un interesse apprezzabile del ricorrente, ma piuttosto funzionale a "scomporre" una vicenda connotata da unitarietà, all'unico fine di poter sottoporre all'Arbitro una domanda che, se presentata unitariamente, avrebbe all'evidenza superato i limiti di valore della controversia. Pertanto, i ricorsi così formulati, una volta riuniti, sono stati dichiarati inammissibili dal Collegio per elusione del limite di competenza per valore fissata dall'art. 4, comma 2, del Regolamento ACF (**Decisioni 573, 1133**).

3. La legittimazione

La legittimazione attiva

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

Titolarità del diritto fatto valere

Decisioni 1038, 1093, 1167, 1196, 1241

In linea di continuità con l'orientamento emerso già nel corso del 2017 (Decisioni 75 e 207), l'Arbitro, basandosi sul principio per cui la legittimazione attiva si determina sulla base della domanda come prospettata dal ricorrente, ha confermato che, ai fini della sua sussistenza, è sufficiente che il ricorrente medesimo si affermi titolare del diritto fatto valere, non avendo rilevanza l'accertamento dell'effettiva titolarità del diritto, che integra questione attinente unicamente al merito della controversia.

In particolare, il Collegio ha rigettato l'eccezione preliminare di inammissibilità del ricorso per difetto di legittimazione attiva formulata dall'intermediario convenuto e basata sulla circostanza che il ricorrente non fosse riconducibile alla categoria dei clienti *retail*, ritenendo che tale questione (ossia se il ricorrente fosse qualificabile o meno come cliente *retail*) dovesse essere risolta facendo applicazione del c.d. principio della prospettazione, impregiudicata restando la sua valutazione nella fase di merito (Decisioni 1038, 1093).

In applicazione del medesimo principio e in conformità con l'orientamento delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione (sentenza del 16 febbraio 2016, n. 2951), l'Arbitro ha ritenuto che la mancata prova della qualità di erede in capo al ricorrente, che abbia agito in relazione ad operazioni d'investimento compiute dal *de cuius*, non integri un difetto di legittimazione attiva, bensì rappresenti motivo di infondatezza del ricorso per mancata prova di uno dei presupposti per l'accoglimento (nel merito) della domanda³ (Decisioni 1196, 1241).

In presenza di più coeredi, il Collegio ha altresì precisato che, come ritenuto dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione (sentenza del 28 novembre 2007, n. 24657), il credito risarcitorio del *de cuius* non si ripartisce di diritto *pro-quota* tra i coeredi al momento dell'apertura della successione, ma cada in comunione con l'effetto che, sino al momento della divisione ereditaria, ciascuno dei coeredi è legittimato ad agire nell'interesse della comunione indivisa, potendo dunque pretendere il pagamento dell'intero credito, ovvero nel proprio esclusivo interesse - in tal caso rivendicando il pagamento della propria quota di credito - e che, in entrambi i casi, non

³ Per le implicazioni in materia di onere della prova vedasi il relativo paragrafo.

ricorre un'ipotesi di litisconsorzio necessario tra tutti i coeredi, salvo che il resistente non dimostri l'esistenza di un legittimo interesse affinché tutti i comunisti partecipino allo stesso giudizio (**Decisione 1167**).

Cointestazione del deposito titoli

Decisioni 327, 510, 576, 764, 996, 1108, 1109, 1110, 1194, 1314, 1315

In tema di conti cointestati, l'Arbitro ha affermato che, ancorché il contratto quadro in materia di servizi d'investimento e il contratto di deposito titoli risultino cointestati a due soggetti (uno dei quali non proponente il ricorso), non sia ravvisabile in casi siffatti difetto di legittimazione attiva di parte ricorrente in quanto *"costituisce un principio pacifico in giurisprudenza quello secondo cui, integrando la cointestazione di un conto di deposito titoli e di un contratto quadro per la negoziazione ed esecuzione di ordini una fattispecie di solidarietà attiva, ciascuno dei contitolari del deposito, così come ciascuna delle parti stipulanti il contratto per la prestazione del servizio, è legittimato ad agire per ottenere il risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento dell'intermediario agli obblighi relativi al medesimo"* (**Decisione 1194**).

In argomento, il Collegio ha altresì rigettato l'eccezione di carenza di legittimazione attiva formulata dall'intermediario nei confronti di uno dei due ricorrenti per non aver sottoscritto alcun ordine di acquisto contestato, rilevando che il *dossier* titoli e il contratto quadro risultavano cointestati con operatività disgiunta, con l'effetto che le operazioni poste in essere anche da uno solo dei due sottoscrittori risultavano giuridicamente imputabili anche all'altro sotto ogni profilo (**Decisione 327**).

Fermo quanto sopra, l'Arbitro ha poi confermato l'orientamento già assunto nel 2017 (Decisione 198) in merito alla diversa questione della legittimazione attiva nel caso in cui gli strumenti finanziari oggetto di controversia risultino contabilizzati in una sotto-rubrica accesa a nome di uno solo dei cointestatori del conto deposito titoli. In questo caso, il Collegio ha ritenuto fondata l'eccezione di carenza di legittimazione attiva di uno dei cointestatori del *dossier* titoli, in quanto gli strumenti finanziari oggetto del ricorso all'Arbitro erano sì depositati in un conto cointestato ad entrambi i ricorrenti, ma risultavano contabilizzati in una sotto-rubrica (o sub-deposito) intestata ad uno solo di essi, di tal ché non poteva dirsi sussistente un'ipotesi di contitolarità degli strumenti finanziari, dovendo considerarsi l'acquisto degli stessi di pertinenza esclusiva dell'intestatario della sotto-rubrica (**Decisioni 510, 576, 764, 996, 1108, 1109, 1110, 1314, 1315**).

Cessione *inter vivos* di un contratto d'investimento

Decisioni 510, 545, 548, 661, 877

In linea con l'orientamento già espresso nel 2017 (Decisione 41), il Collegio ha confermato la carenza di legittimazione attiva in capo al

cessionario *inter vivos* dei titoli in contestazione per far valere violazioni afferenti alla fase genetica del rapporto contrattuale, in quanto intercorsa esclusivamente tra originario contraente ed intermediario (**Decisioni 510, 877**).

In alcune pronunce l'Arbitro ha affrontato la questione anche con specifico riguardo al negozio di donazione, concludendo nel senso che eventuali profili di violazione delle regole di comportamento in materia di servizi di investimento afferenti al momento genetico dell'investimento non possono essere "verificati" sul donatario, ma semmai sul donante (**Decisione 661**).

In linea con tale orientamento, il Collegio è pervenuto ad escludere la legittimazione attiva del ricorrente rispetto alle doglianze relative ad operazioni di acquisto di azioni ricevute per donazione dall'acquirente anche esaminando la fattispecie sotto il diverso profilo del danno subito. Al riguardo, il Collegio – avendo rilevato che il tipo di danno di cui veniva chiesto il ristoro, anche rispetto alle azioni ricevute a titolo di donazione, era quello conseguente alla lesione del diritto ad effettuare consapevolmente le scelte di investimento derivante dall'inadempimento dell'intermediario – ha affermato che, in tal caso, il titolare del diritto leso è chi ha effettivamente comprato quelle azioni sostenendone il costo e non il donatario, il quale, ricevendo le azioni a titolo di liberalità, non ha subito alcun depauperamento del proprio patrimonio (**Decisione 545**).

In occasione della suindicata pronuncia, l'Arbitro ha, inoltre, precisato che la legittimazione del donatario ad agire, avanti l'ACF, per il risarcimento del predetto danno sarebbe potuta sussistere se lo stesso avesse allegato e provato, tramite la produzione dell'atto di donazione, che l'oggetto dell'atto di liberalità non era rappresentato soltanto dalle azioni, ma anche dai diritti di credito di natura risarcitoria vantati dal donante nei confronti dell'intermediario per eventuali violazioni delle norme di comportamento poste in essere nel collocamento delle azioni.

Di converso, è stata ritenuta sussistente la legittimazione attiva del ricorrente rispetto alla domanda risarcitoria relativa ad investimenti in azioni da questi donate a terzi successivamente al loro acquisto. Ad avviso del Collegio, un simile esito è imposto dalla considerazione che sia il donante, quale soggetto che ha operato l'acquisto, ad avere sostenuto il costo dell'investimento e pertanto ad avere interesse ad essere ristorato del pregiudizio sofferto in conseguenza di comportamenti scorretti posti in essere nei suoi confronti dall'intermediario che ha prestato il servizio d'investimento (**Decisione 548**).

L'investimento disposto tramite soggetto delegato **Decisione 1346**

Con tale decisione l'Arbitro ha affermato che, nel caso di operazioni d'investimento effettuate tramite un soggetto delegato, la legittimazione

attiva deve riconoscersi esclusivamente in capo al soggetto titolare del conto titoli a cui l'investimento va imputato e non anche in capo al soggetto intervenuto nell'operazione nella veste di delegato, qualità che non conferisce a quest'ultimo alcun interesse a partecipare al procedimento, né lo legittima a formulare domande nei confronti dell'intermediario.

La partecipazione al procedimento ACF del soggetto minore d'età

Decisione 548

Caso particolare sottoposto alla cognizione dell'Arbitro è stato quello del minore che, in persona dei propri genitori, aveva aderito al ricorso proposto dal cointestatario del *dossier* titoli, a valere sul quale erano stati effettuati gli investimenti oggetto di contestazione. In sede difensiva, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per non avere i genitori richiesto al giudice tutelare l'autorizzazione ad adire l'ACF, ai sensi dell'art. 320, comma 3, c.c.

Ad esito delle proprie valutazioni, il Collegio ha rigettato l'eccezione, affermando che se gli atti di ordinaria amministrazione che i genitori sono autorizzati a compiere senza bisogno di autorizzazione del giudice sono quelli conservativi della sfera patrimoniale del minore, tale è senz'altro da considerare, allora, il ricorso all'ACF, la cui presentazione, oltre ad essere del tutto gratuita per il ricorrente, non pregiudica in alcun modo, persino in caso di esito negativo, la possibilità di una successiva azione davanti all'autorità giudiziaria.

La legittimazione passiva

Nel corso del suo primo anno di attività il Collegio aveva già avuto modo di affrontare il tema della legittimazione passiva dell'intermediario convenuto, in particolare nelle decisioni assunte ad esito dei numerosi ricorsi proposti da azionisti-risparmiatori nei confronti delle due banche venete assoggettate a liquidazione coatta amministrativa nel giugno 2017, nonché delle banche sottoposte a procedura di risoluzione nel novembre 2015.

Tale questione è stata, peraltro, oggetto anche di numerose decisioni assunte nel corso del 2018.

Le banche venete in liquidazione coatta amministrativa

Decisioni 376, 445, 482, 531, 697

Relativamente alle due banche venete, il Collegio è giunto a riconoscerne la legittimazione passiva nell'ambito dei ricorsi promossi dai risparmiatori per violazione delle regole di condotta nella fase di collocamento/negoziamento, ritenendo non applicabile al procedimento che si svolge avanti l'ACF l'art. 83, comma 3, del T.U.B., laddove dispone l'improcedibilità di "qualsiasi azione" già "promossa" contro un intermediario

sottoposto a liquidazione coatta amministrativa. In tale contesto, a parere del Collegio, il termine "azione" attiene "allo svolgimento di una vera e propria attività volta a far valere il diritto sostanziale in un processo avente i caratteri della giurisdizione", ciò che non è, evidentemente, la procedura che si svolge davanti all'ACF, in quanto integrante un procedimento di risoluzione stragiudiziale della controversia che, come tale, non può essere "parificato ed equiparato a un vero e proprio giudizio di cognizione, neppure in forma arbitrale".

Il Collegio ha ritenuto che una simile ricostruzione trovi fondamento anche alla luce del carattere non vincolante delle decisioni assunte dall'ACF che, non precludendo alle parti di eventualmente adire l'autorità giudiziaria, non sono idonee ad incidere sul procedimento di accertamento del passivo concorsuale che caratterizza la liquidazione coatta delle banche in casi siffatti⁴.

Inammissibilità, per carenza di legittimazione passiva, dei ricorsi proposti nei confronti del soggetto cessionario delle banche venete in liquidazione coatta amministrativa
Decisioni 1127, 1128, 1129, 1229

Nel corso del 2018, sono pervenuti all'ACF anche numerosi ricorsi di azionisti delle due banche venete, presentati direttamente nei confronti del soggetto bancario *medio tempore* resosi cessionario di parte dell'attività d'impresa degli emittenti in liquidazione coatta amministrativa.

Nei procedimenti che ne sono scaturiti, concernenti doglianze relative specificamente alla commercializzazione di azioni emesse al tempo dei fatti dalla banca posta in liquidazione coatta amministrativa, il cessionario ha eccepito che, in forza di quanto previsto nel d.l. 99/2017 (poi convertito con L. 131 del 21/07/2017) e nel "Contratto di cessione d'azienda" intervenuto tra le parti il 26 giugno 2017, il cessionario medesimo sarebbe da intendersi del tutto estraneo alle pretese avanzate nei richiamati ricorsi, che sarebbero rimaste nell'ambito delle responsabilità proprie della banche ora in liquidazione coatta amministrativa.

Il Collegio è stato, pertanto, chiamato ad affrontare nuovamente il tema della legittimazione passiva con riguardo, in questo caso, al soggetto cessionario delle banche in liquidazione.

In relazione a tali ricorsi, il Collegio è pervenuto alla conclusione che l'eccezione di carenza di legittimazione passiva svolta dal soggetto cessionario fosse fondata; ciò in quanto talune previsioni contenute nel d.l.

⁴ I ricorsi proposti nei confronti delle due banche venete in liquidazione coatta amministrativa, pervenuti dopo il 19 luglio 2017, sono stati dichiarati, invece, inammissibili in quanto, in tale data, è stata ad esse revocata l'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria e conseguentemente l'abilitazione alla prestazione dei servizi d'investimento, con conseguente perdita dello *status* di intermediario tenuto all'obbligo di adesione al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie amministrato dall'ACF (Cfr. Avviso pubblicato sul sito internet dell'ACF il 19 settembre 2017).

99/2017 e nel richiamato "Contratto di cessione d'azienda" escludono espressamente responsabilità del soggetto cessionario connesse alla commercializzazione di azioni ed obbligazioni subordinate a suo tempo operata dalle banche venete poi assoggettate a liquidazione coatta amministrativa.

Si riporta, di seguito, un estratto della decisione 1127.

Decisione 1127

Va, anzitutto, esaminata l'eccezione di carenza di legittimazione passiva formulata da Parte Resistente, nei termini sopra richiamati.

È avviso di questo Collegio che tale eccezione sia fondata.

Ciò in quanto, "l'art. 3, comma 1, del D.L. 99/2017 (convertito con L. 131 del 21.07.2017) dispone: «Restano in ogni caso esclusi dalla cessione anche in deroga all'articolo 2741 del codice civile: [...] lett. b): i debiti delle Banche [... in LCA] nei confronti dei propri azionisti e obbligazionisti subordinati derivanti dalle operazioni di commercializzazione di azioni o obbligazioni subordinate delle Banche o dalle violazioni della normativa sulla prestazione dei servizi di investimento riferite alle medesime azioni o obbligazioni subordinate, ivi compresi i debiti in detti ambiti verso soggetti destinatari di offerte di transazione presentate dalle banche stesse»; lett. c): «le controversie relative ad atti o fatti occorsi prima della cessione, sorte successivamente ad esse e le relative passività». Su tale disposto normativo, il contratto di cessione del 26 giugno 2017 esclude anch'esso, espressamente, dalla cessione «le Attività Escluse e le Passività Escluse [delle due Banche in l.c.a.]. Ai fini del presente Contratto. [...] b) [...] costituiscono Passività Escluse e, quindi non faranno parte dell'Insieme Aggregato e non saranno trasferiti a [...] iv) i debiti, le responsabilità (e i relativi effetti negativi) e le passività derivanti da, o comunque, connessi con le operazioni di commercializzazione di azioni o obbligazioni subordinate e/o convertibili delle Banche in LCA (ivi inclusi quelli oggetto di offerte di transazione presentate dalle Banche in LCA stesse nel 2017) nonché i relativi fondi» [...] vi) qualsiasi Contenzioso (e relativi effetti negativi; anche per oneri e spese legali) anche se riferibili ad Attività incluse e/o a Passività Incluse, diverso dal Contenzioso Progresso (di seguito il "Contenzioso Escluso") nonché i relativi Fondi». Trattasi di previsioni che, nella loro speciale formulazione e stanti gli obiettivi con esse perseguiti, non si ritiene possano essere interpretate nel senso auspicato dall'odierna Ricorrente, così da ritenere sussistenti i presupposti per affermare, in questa sede, la legittimazione passiva in capo alla Banca cessionaria, odierna convenuta, per responsabilità verso terzi derivante da operazioni di commercializzazione di azioni emesse dalle banche ora in LCA e dalle stesse negoziate. Ciò pur avendo riguardo a quanto affermato nei richiami giurisprudenziali operati dalla Ricorrente, a fronte dei quali - va detto - si rinvencono, tuttavia, anche pronunce di segno opposto (v. Trib. Vicenza, provv.to in data 8 febbraio 2018; Trib. Rovigo, ord.za 21 febbraio 2018), laddove sono esposte argomentazioni che appaiono convincenti e che vengono da questo Collegio condivise. In buona sostanza, fermi restando eventuali profili di compatibilità costituzionale di disposizioni contenute nel d.l. n. 99/2017, in quanto

tali non esaminabili in questa sede, è conclusivo avviso di questo Collegio che il disposto di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) e c), porti a ritenere fondata l'eccezione di difetto di legittimazione passiva sollevata dall'Intermediario convenuto, con conseguente inammissibilità dell'odierno ricorso.

Le società appartenenti ai Gruppi facenti capo alle due banche venete: la legittimazione passiva del soggetto bancario acquirente

Decisioni 398, 465, 500, 600, 605, 890, 938, 1194

Quanto al diverso profilo della commercializzazione delle azioni delle due banche venete effettuata da intermediari al tempo facenti parte dei rispettivi Gruppi bancari ("società controllate"), il Collegio, già nel corso del 2017, aveva assunto l'orientamento di ritenere sussistente la legittimazione passiva degli stessi anche successivamente alla revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria in capo alle banche capogruppo e alla successiva cessione delle controllate al nuovo soggetto bancario ("intermediario interveniente").

In particolare, il Collegio, nell'ambito dei ricorsi proposti nei confronti di società controllate, aveva respinto l'eccezione di difetto di legittimazione passiva formulata dall'intermediario interveniente per conto delle controllate stesse, ritenendo decisiva la considerazione che se è vero che il d.l. 99/2017 detta alcune disposizioni volte ad escludere che determinate passività, che possono riguardare le due banche sottoposte alla l.c.a. in relazione alle operazioni di commercializzazione delle proprie azioni, possano gravare il soggetto acquirente delle rispettive aziende bancarie, ciò tuttavia non consente di arrivare alla conclusione per cui il decreto avrebbe anche sostanzialmente trasferito la responsabilità per comportamenti posti in essere dalla controllata in capo alla vecchia banca controllante, e ciò solo perché i comportamenti del primo hanno riguardato azioni emesse dalla seconda.

Tale orientamento si è consolidato nel 2018 attraverso numerose pronunce.

Si riporta, di seguito, un estratto della decisione 398.

Decisione 398

[L'impostazione proposta dagli intermediari convenuti] è letteralmente e sistematicamente insostenibile. Essa è letteralmente insostenibile perché l'art. 3, comma 1, lett. b), del detto decreto legge testualmente delinea il perimetro delle passività escluse con esclusivo riferimento a quelle afferenti alle due banche poste in l.c.a., senza estenderlo a ricomprendere anche quelle delle loro controllate, che sono d'altronde autonomi soggetti di diritto, per i quali non è stata aperta, né pende alcuna procedura. Sotto questo profilo il dato testuale dell'art. 3.1.1. del contratto, richiamato

dall'interveniente, non solo non è produttiva della tesi sostenuta, ma anzi la contraddice: ciò di cui non si avvede l'interveniente è, infatti, che l'art. 3.1.1. del contratto si preoccupa di definire le "passività incluse" nel perimetro del trasferimento verso l'interveniente e nel farlo chiarisce inequivocabilmente che esse comprendono tutte – ma allora senza esclusioni di sorta – quelle delle società partecipate dalla banca in l.c.a., e il cui controllo ha formato oggetto di cessione all'interveniente.

D'altra parte che il decreto (ed il contratto) abbia inteso escludere solo la responsabilità dell'interveniente per le passività derivanti dalle operazioni di misselling delle proprie azioni poste in essere direttamente dalla precedente capogruppo, e non anche da quelle di collocamento indiretto, ossia realizzate tramite controllate, è confermato, oltre dal fatto che il d.l. 99/2017 e il contratto di cessione si riferiscono ai debiti delle "banche" (e tali sono definite normativamente solo quelle sottoposte alla l.c.a.), anche, e soprattutto, dal fatto che la norma si riferisce ai debiti nei confronti

"dei propri azionisti e obbligazionisti", e dove allora l'utilizzo dell'aggettivo depone inequivocabilmente nel senso che gli unici debiti esclusi sono quelle risarcitorie che conseguono a condotta posta in essere direttamente dalla banca emittente, appunto perché solo per la banca emittente si può parlare di una responsabilità nei confronti dei "propri azionisti", tale qualificazione non potendo riferirsi alle responsabilità delle controllate per aver collocato le azioni della capogruppo, giacché chi ha acquistato tale strumenti non può essere qualificato come proprio azionista rispetto all'intermediario collocatore.

Ma l'interpretazione avanzata dall'intermediario interveniente è anche sistematicamente insostenibile.

Gli è, infatti, che il resistente non è stato interessato da alcuna procedura concorsuale, né i suoi asset hanno mai formato oggetto di trasferimento ad alcuno; ciò che è stato trasferito è solo il controllo del resistente dalla banca in l.c.a. all'intermediario interveniente. Ma una tale cessione per definizione non incide né sul rapporto "processuale" – che resta tra ricorrente e resistente – né incide, e non può incidere, sulla titolarità dell'obbligazione risarcitoria che dovesse risultare accertata, all'esito del procedimento innanzi all'ACF, a carico del resistente per le vicende controverse, appunto perché l'art. 3, comma 1, lett. b), del predetto decreto legge non può testualmente riferirsi ad esse. Sotto questo profilo non giova, allora, in alcun modo l'osservazione – che si legge nelle controdeduzioni – che vorrebbe giustificare l'esenzione sulla base del fatto che il collocamento da parte del resistente degli strumenti finanziari per cui è controversia sarebbe avvenuto sulla base di una politica commerciale decisa dalla precedente capogruppo. Una simile circostanza non toglie, infatti, che il resistente assuma comunque un'autonoma responsabilità nei confronti della propria clientela, per eventuali violazioni degli obblighi che su di esso gravano nella prestazione del servizio di investimento, la circostanza che tali comportamenti siano stati eventualmente indotti o eterodiretti dalla precedente capogruppo

potendo semmai valere solo a fondare anche una autonoma e concorrente responsabilità di quest'ultima nei confronti del soggetto danneggiato, che tuttavia si affianca ma certo non esclude quella del resistente per il proprio specifico inadempimento.

Né, d'altra parte, sembra al Collegio che si possa provare a prospettare un'interpretazione estensiva della norma de qua. Oltre a non essere autorizzata dal suo tenore letterale, un'eventuale interpretazione della norma nel senso proposto dall'intermediario interveniente sarebbe francamente eversiva del sistema – e gravemente sospetta di incostituzionalità anche nell'ambito della riconosciuta discrezionalità del legislatore, non foss'altro che per la sua palese irragionevolezza –

in quanto essa nella sostanza postulerebbe che il decreto le abbia sostanzialmente disposto la cessione di un debito (sia pure litigioso) che gravava sul resistente in favore della banca che all'epoca dei fatti la controllava, in contrasto così con il principio comune del diritto delle obbligazioni che non consente la cessione di un debito senza il consenso del creditore.

In conclusione, anche tramite le decisioni assunte nel 2018, il Collegio ha ribadito che la disciplina di cui al d.l. 99/2017 non può essere letta come volta ad esonerare la società controllata (parte resistente nel procedimento avanti l'ACF) da eventuali responsabilità per la commercializzazione delle azioni dell'allora capogruppo, e che al più tale disciplina possa semmai far sorgere un domani – ove la controllata fosse dichiarata responsabile e tenuta a risarcire i propri clienti – i presupposti affinché l'intermediario interveniente possa rivalersi nei confronti della l.c.a. cedente sulla base di eventuali previsioni e garanzie del contratto di cessione di *asset*, tra cui le partecipazioni al capitale del resistente, per l'esistenza di un maggior passivo della controllata non preventivato all'atto dell'acquisto.

Le banche sottoposte a procedura di risoluzione ex d.lgs. 180/2015

Nel 2018 è stato ulteriormente confermato dal Collegio l'orientamento già in precedenza assunto in ordine alla sussistenza della legittimazione passiva dell'"ente ponte" e del soggetto finale resosi acquirente di quest'ultimo.

Com'è noto, con il d.lgs. n. 180/2015 e i successivi decreti di Banca d'Italia del 22 novembre 2015 è stata disposta la liquidazione coatta amministrativa di "quattro banche" ("le Vecchie Banche"), con l'azzeramento del relativo capitale sociale e la loro cessione a nuovi soggetti, i cosiddetti "enti ponte" ("le Nuove Banche"). Delle "Nuove Banche" si sono poi resi acquirenti primari istituti di credito italiani.

La legittimazione passiva dell'ente ponte e del soggetto bancario incorporante

Decisioni 584, 1044, 1149, 1189, 1206, 1290

Nell'ambito dei procedimenti introdotti avanti l'ACF - inizialmente la Nuova Banca e, poi, il soggetto incorporante - hanno eccepito la propria carenza di legittimazione passiva in quanto sia la cd. Direttiva "BRRD", sia il d.lgs. 180/2015 (che, com'è noto ha dato attuazione alla Direttiva nel nostro ordinamento), escluderebbero che azionisti (e obbligazionisti subordinati) quali quelli di cui alla Vecchia Banca possano avanzare pretese nei confronti della Nuova Banca; ciò con riguardo sia alle pretese relative allo *status* di azionista che a quelle relative a comportamenti violativi della disciplina in materia di prestazione dei servizi d'investimento.

In sostanza, secondo la Nuova Banca sarebbero stati "azzerati" non solo i diritti amministrativi e patrimoniali incorporati nelle azioni ma anche le obbligazioni risarcitorie connesse a pretese dei ricorrenti.

Tale posizione difensiva è stata fatta propria dal soggetto che, una volta resosi acquirente della Nuova Banca, è intervenuto nei procedimenti in corso, insistendo per la carenza di legittimazione passiva.

Nelle proprie decisioni il Collegio ha ritenuto che tale eccezione fosse non condivisibile in quanto, contrariamente a quanto affermato dalla Nuova Banca, nessuna disposizione – né del d.lgs. n. 180/2015, né del provvedimento con cui Banca d'Italia ha disposto la cessione dell'azienda bancaria dalla Vecchia alla Nuova Banca – contemplava l'espressa esclusione dalla cessione delle passività connesse a pretese risarcitorie eventualmente avanzate da clienti della Vecchia Banca.

Ad avviso del Collegio, il quadro normativo di riferimento – e, in particolare, la precisazione contenuta nel Provvedimento del 22.11.2015 con cui la Banca d'Italia, nel definire il "perimetro" della cessione, ha stabilito che a rimanere escluse dalla cessione fossero *"soltanto le passività, diverse dagli strumenti di capitale [...], in essere alla data di efficacia della cessione, non computabili nei fondi propri, il cui diritto al rimborso del capitale è contrattualmente subordinato al soddisfacimento di tutti i creditori non subordinati dell'ente in risoluzione"* – induce a ritenere che *"l'obiettivo opportunamente perseguito sia stato quello di «includere il più possibile» e di «escludere il meno possibile» dal perimetro oggetto della cessione, così da preservare la continuità aziendale, [...] del che, a ben vedere, appare indice sintomatico anche l'avverbio "soltanto" utilizzato quale incipit del punto 2 del provvedimento [...]"*.

Così orientandosi, il Collegio non ha inteso *"certamente affermare che tutti gli azionisti della Vecchia Banca possano vantare, solo per effetto di tale status, pretese nei confronti della Nuova Banca"*; piuttosto, il Collegio ha inteso affermare che *"i clienti della Vecchia Banca, ai quali quest'ultima abbia collocato azioni di propria emissione ponendo in essere comportamenti violativi del quadro normativo di riferimento in materia di prestazione di servizi d'investimento, così come avrebbero potuto avanzare pretese risarcitorie nei confronti della Vecchia Banca (in modo del tutto indipendente dal loro status di azionisti e quindi, in ipotesi, anche dopo avere rivenduto le azioni sottoscritte), allo stesso modo non possono non ritenersi legittimati a procedere in tal senso anche nei confronti della Nuova Banca [...]"*.

Né, secondo il Collegio ACF, può affermarsi che così ragionando verrebbe frustrato lo scopo fondamentale della procedura di risoluzione, ovvero sia far ricadere in primo luogo sugli azionisti e gli obbligazionisti subordinati della Vecchia Banca le conseguenze dell'insolvenza consentendo al contempo di salvaguardare l'avviamento della banca sottoposta a risoluzione e, con esso, anche la stabilità del sistema bancario. Infatti, secondo il Collegio, a ciò provvede l'art. 47, comma 7, del d.lgs. n. 180/2015 in base al quale *"gli azionisti, i titolari di altre partecipazioni o i creditori dell'ente sottoposto a risoluzione e gli altri terzi i cui diritti, attività, o passività non sono oggetto di cessione non possono esercitare pretese sui diritti, sulle attività o sulle passività oggetto della cessione [...]"*.

A parere del Collegio tale disposizione è, tuttavia, riferibile *"propriamente all'esercizio di diritti patrimoniali e/o amministrativi incorporati nelle azioni e da queste discendenti i quali, si, sono stati intaccati, ove non definitivamente azzerati, per effetto dell'intervenuta procedura di risoluzione ma [...] non si possano ritenere inglobate in essa anche pretese (risarcitorie o altro) relative a rapporti contrattuali tra cliente ed intermediario per la prestazione di servizi d'investimento (anche ove aventi ad oggetto azioni emesse dallo stesso intermediario)[...]"*.

In tal modo, sempre ad avviso del Collegio, *"si realizza un ragionevole bilanciamento tra interessi che possono rivelarsi, anche solo potenzialmente, in conflitto tra di loro, cioè a dire quelli perseguiti mediante la disciplina dettata in tema di risoluzioni bancarie e l'interesse pubblico alla tutela degli investitori che [...] assume nel nostro ordinamento rilevanza costituzionale (art. 47 Cost.)"*.

La legittimazione passiva della società di gestione del fondo Decisione 1347

Una fattispecie particolare esaminata dal Collegio - che in questo caso si è pronunciato nel senso della carenza di legittimazione passiva dell'intermediario collocatore dinanzi ad esso convenuto - è quella concernente doglianze circa la scarsa trasparenza informativa del regolamento di un fondo comune d'investimento nella parte disciplinante le commissioni di *performance*.

Al riguardo il Collegio - nel ribadire il diritto dell'investitore a ricevere sempre informazioni chiare e corrette anche sui costi e gli oneri connessi all'investimento - ha rilevato, tuttavia, che ove le contestazioni del ricorrente siano riferite ai contenuti del regolamento di gestione del fondo esse vadano correlate non all'operato del soggetto collocatore, bensì a quello del soggetto gestore del fondo da cui promana il regolamento che disciplina la partecipazione al fondo stesso.

4. I limiti del potere cognitivo dell'ACF

In più occasioni il Collegio si è trovato a dover definire i limiti del proprio potere cognitivo. Si riportano le decisioni più rilevanti sul tema.

Accertamento incidentale dell'annullabilità e della risolubilità del contratto di investimento Decisioni 237, 270, 429, 445, 488, 590, 711, 712, 843, 993, 1055

Il Collegio ha affermato che non rientra tra i poteri dell'ACF emanare decisioni aventi natura costitutiva, quali le pronunce di annullamento e di risoluzione (Decisioni 270, 429, 590, 712, 843, 993, 1055).

Fermo quanto sopra, il Collegio si è costantemente espresso nel senso di ritenere che, tuttavia, non sia ad esso precluso poter rilevare, sebbene in via incidentale, l'eventuale annullabilità o risolubilità del vincolo negoziale, ove trattasi di domanda formulata dal ricorrente al fine di ottenere la restituzione delle somme investite; ciò unicamente nella prospettiva dell'esame e dell'eventuale accoglimento della domanda restitutoria della somma, senza che occorra, allora, che il Collegio stesso si pronunci e statuisca anche espressamente su di essa. Tale accertamento incidentale, sempre ad avviso del Collegio, è del resto ben possibile purché vi sia l'esercizio del potere di parte, come ben dimostra, proprio in tema di annullabilità del contratto, la norma dell'art. 1442, ultimo comma, c.c., là dove consente che quest'ultima sia opposta anche solo in via di eccezione, e persino quando la relativa azione sia prescritta, per paralizzare una pretesa all'esecuzione del contratto (**Decisioni 237, 445, 488, 711, 843**).

Il Collegio ha aggiunto che, in casi consimili, accogliendo una domanda restitutoria, conseguente ad una pronuncia in via incidentale di annullamento o risoluzione, l'ACF non travalica le proprie funzioni, dal momento che non annulla o risolve un contratto, ma si limita a formulare un giudizio prognostico sulla sorte del contratto qualora il ricorrente dovesse esercitare un'azione davanti all'Autorità giudiziaria (**Decisione 488**).

Accertamento della nullità e sua rilevabilità d'ufficio

Decisioni 323, 334, 336, 389, 416, 429, 432, 451, 488, 532, 741, 757, 1204, 1244, 1286, 1349

Nel corso dell'anno è stato confermato l'orientamento, già espresso dall'Arbitro nel 2017 (Decisioni 221 e 315), secondo cui è pacifico che l'ACF possa pronunciarsi su una domanda di nullità formulata dal ricorrente, non avendo una siffatta pronuncia carattere costitutivo (**Decisione 429**).

Il Collegio ha rilevato, inoltre, come un siffatto orientamento risulti avvalorato dalla previsione dell'art. 11, comma 9, del Regolamento ACF, a norma del quale *"[...] il Collegio quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti [...] a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene"*; previsione che non si limita ad attribuire all'Arbitro il potere di dichiarare eventuali fattispecie di nullità ma di rilevarle anche d'ufficio.

Sulla base di tale previsione, il Collegio è, inoltre, giunto ad affermare che se rientra nelle sue prerogative pronunciare la nullità d'ufficio, ciò significa allora che, *a fortiori*, esso può conoscere della (e pronunciare la) nullità, allorquando essa sia invocata dalla parte (**Decisioni 488, 1204**).

In un'altra occasione, il Collegio - rilevato che il contratto-quadro d'intermediazione finanziaria non risultava sottoscritto dal cliente (vizio integrante causa di nullità del contratto per difetto di forma ex art. 23 del TUF) - ha affermato che, ancorché ciò non avesse formato oggetto di

specifica domanda da parte del ricorrente, trattavasi nondimeno di vizio rilevabile d'ufficio, come previsto dall'art. 11, comma 9, del Regolamento ACF e, pertanto, potevano ritenersi sussistenti i presupposti per una declaratoria di nullità del contratto (Decisione 432).

Affermato il potere cognitivo dell'Arbitro in materia di nullità, il Collegio ha avuto modo di pronunciarsi sulla sussistenza nel merito di diverse ipotesi di nullità.

In particolare, l'Arbitro ha ritenuto fondata la domanda di accertamento della nullità di operazioni d'investimento che non erano state precedute dalla stipula di un contratto quadro in forma scritta (Decisioni 532, 1244).

Nelle predette decisioni, l'Arbitro ha affermato che la mancanza di un valido contratto quadro di investimento implica che l'intermediario ha eseguito le operazioni contestate in mancanza di un idoneo rapporto di mandato. Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 1711 c.c., tali operazioni restano a carico dell'intermediario, il quale è obbligato a restituire al ricorrente l'intera somma pagata per la sottoscrizione delle azioni.

In questa prospettiva – secondo il Collegio – il ricorrente non è tenuto a restituire i dividendi (o le cedole) incassati sui titoli sottoscritti in quanto l'art. 1711 c.c. precisa che, qualora il mandatario abbia compiuto un atto eccedente i limiti del mandato, l'atto resta a carico del mandatario, salvo che il mandante non lo abbia ratificato.

Sempre in tema di validità del contratto quadro, l'Arbitro, richiamando la giurisprudenza di merito formatasi in argomento⁵, ha inoltre precisato che il combinato disposto degli articoli 23 del TUF e 37 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 non richiede soltanto che il predetto contratto abbia forma scritta, ma che contenga anche una disciplina generale del rapporto regolato. Sulla scorta di tali considerazioni, è stato rilevato che il contratto quadro non disciplinava il servizio di concessione di finanziamenti funzionali ad operazioni su strumenti finanziari e, conseguentemente, ha ritenuto nullo, per assenza del contratto quadro, il finanziamento concesso all'investitore. Segnatamente, il Collegio ha affermato che il contratto era da ritenersi nullo *"alla stregua di quanto sancito dall'art. 23 del d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, [in ragione del quale] sono nulle, per carenza di un indispensabile requisito di forma prescritto dalla legge a protezione dell'investitore, le operazioni di investimento compiute da una banca in assenza del cosiddetto "contratto quadro", senza che sia possibile una ratifica tacita, che sarebbe affetta dal medesimo vizio di forma (v. Cass. n. 7283/2013)"*. La medesima nullità colpisce, ad avviso del Collegio,

⁵ La giurisprudenza di merito ha rilevato che *"per il c.d. contratto quadro è previsto non soltanto un requisito di forma scritta a pena di nullità, ma anche un contenuto minimo - che deve, in quanto prescritto dalla legge, avere la medesima forma - costituito dalla indicazione della natura dei servizi forniti, delle modalità di svolgimento del servizio, dell'entità e dei criteri di calcolo della remunerazione dell'intermediario"* (Trib. Torino 24 luglio 2008).

la collegata sottoscrizione di azioni, considerata nei casi esaminati la stretta dipendenza funzionale dei due contratti, nonché la sostanziale unitarietà dell'operazione finanziaria posta in essere (Decisioni 334, 336, 451).

L'Arbitro si è altresì pronunciato in merito alla conformità del contratto quadro sottoscritto dall'investitore, ma non anche dall'intermediario (cd. contratto monofirma), al requisito della forma scritta prevista *ad substantiam* dall'art. 23 del TUF, uniformandosi sul punto all'orientamento sancito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza 16 gennaio 2018, n. 898. In tale pronuncia le Sezioni Unite hanno affermato che *"nei contratti-quadro relativi alla prestazione di servizi di investimento, il requisito di forma di cui all'art. 23 d.lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 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 finanziario, il cui consenso può essere desunto da comportamenti concludenti dallo stesso tenuti (come l'esecuzione di operazioni di carattere finanziario su incarico del cliente). Alla luce della «ratio» della disposizione in questione, che risiede nell'esigenza di eliminare le asimmetrie informative che pongono il cliente - l'unica parte che può far valere la nullità del contratto in caso di inosservanza della forma prescritta - in una situazione di debolezza contrattuale, non è infatti sostenibile che la sottoscrizione da parte dell'intermediario o di un suo delegato sia necessaria ai fini della validità del contratto-quadro"* (Decisioni 323, 741, 1349).

Il Collegio ha, inoltre, costantemente rigettato domande di nullità del contratto in materia di servizi d'investimento, e delle operazioni compiute in base ad esso, fondate sulla violazione di regole di condotta, in proposito affermando, in linea con il consolidato orientamento sancito nelle sentenze nn. 26724 e 26725 del 2007 dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione⁶, che la mera violazione di un obbligo di condotta non determina di per sé la nullità dell'operazione di investimento (Decisioni 389, 757).

In alcune pronunce, l'Arbitro ha altresì affrontato questioni relative alla validità di contratti di *Interest Rate Swap* (di seguito, IRS) rispetto ai quali i ricorrenti avevano formulato domande volte all'accertamento della relativa nullità per mancanza di causa ovvero per indeterminatezza dell'oggetto.

⁶ Le Sezioni Unite hanno affermato il seguente principio di diritto: *"la violazione dei doveri di informazione del cliente e del divieto di effettuare operazioni in conflitto di interesse con il cliente o inadeguate al profilo patrimoniale del cliente stesso, posti dalla legge a carico dei soggetti autorizzati alla prestazione dei servizi di investimento finanziario, non danno luogo ad una nullità del contratto di intermediazione finanziaria per violazione di norme imperative. Le suddette violazioni, se realizzate nella fase precedente o coincidente con la stipulazione del contratto, danno luogo a responsabilità precontrattuale con conseguente obbligo di risarcimento del danno; se riguardano, invece, le operazioni di investimento o disinvestimento compiute in esecuzione del contratto, danno luogo a responsabilità contrattuale per inadempimento (o inesatto adempimento), con la conseguente possibilità di risoluzione del contratto stesso, oltre agli obblighi risarcitori secondo i principi generali in tema di inadempimento contrattuale"*.

In proposito l'Arbitro ha affermato che la questione principale, ai fini della soluzione di una controversia vertente sulla nullità di un contratto di IRS per carenza di causa, risiede nello stabilire se il contratto risulti o meno in grado, per come l'operazione è stata in concreto costruita, di assolvere almeno in astratto e al momento della stipula, la finalità perseguita, dovendosi ritenere che, in assenza di una tale idoneità, esso risulti nullo per assenza di causa ovvero perché non destinato ad assolvere ad alcuna funzione meritevole di tutela. Il punto decisivo è dunque, ad avviso del Collegio, quello di stabilire se, in casi del genere, possa ritenersi esistente quella "*elevata correlazione tra le caratteristiche tecnico-finanziarie (scadenza, tasso d'interesse, tipologia, etc.) dell'oggetto della copertura e dello strumento finanziario utilizzato*", richiesta dalla Comunicazione Consob del 26 febbraio 1999, recentemente richiamata anche dalla Corte di Cassazione nella sentenza n. 19013 del 31 luglio 2017; a giudizio del Collegio, solo la presenza di tale "*elevata correlazione*", infatti, denotando un' almeno potenziale idoneità dello strumento ad assolvere siffatta finalità, permette di ritenere che il contratto derivato persegua un interesse concretamente meritevole di tutela.

Sulla scorta delle su esposte considerazioni, il Collegio ha quindi dichiarato nullo ai sensi dell'art. 1322 c.c., un contratto di IRS sottoscritto per un nozionale di € 1,5 milioni, con decorrenza di un anno successiva a quella del finanziamento e avente una durata di sei anni, stipulato in un momento in cui il finanziamento concesso al ricorrente era, invece, di importo pari a € 2 milioni, aveva una durata di due anni senza garanzia di proroga ed aveva, oltretutto, assunto la forma di un fido senza piano di ammortamento per la restituzione dell'utilizzato. In sintesi, l'Arbitro ha ritenuto che il contratto di IRS in questione non presentasse l'elevato grado di correlazione, con riferimento alla durata e alla scadenza dell'operazione sottostante, necessario per considerarlo idoneo ad assolvere, almeno in astratto, una funzione di copertura, sicché esso non risultava perseguire un interesse concreto meritevole di tutela (**Decisione 416**).

In un'altra occasione, l'Arbitro ha invece ritenuto infondata la domanda di nullità di un contratto di IRS per mancanza di causa, affermando che il contratto derivato assolveva effettivamente una funzione di copertura rispetto al contratto di *leasing* sottoscritto dal cliente con un soggetto terzo, in quanto sussisteva un'elevata correlazione tra le caratteristiche dell'oggetto della copertura e dello strumento derivato, tale per cui il contratto di IRS risultava avere concretamente la funzione di mirare a coprire l'investitore dal rischio di un aumento del parametro di riferimento oltre una certa soglia, trasformando di fatto il tasso variabile previsto dal contratto di *leasing* in un tasso fisso (**Decisione 1286**).

In entrambe le suindicate decisioni il Collegio ha sottolineato come la circostanza che, nel primo caso, il disallineamento si sia rivelato di maggiore convenienza per il ricorrente e che, nel secondo caso, il tasso variabile corrisposto dall'intermediario non abbia mai assunto un valore

superiore a quello fisso corrisposto, non è di per sé tale da determinare in concreto la mancanza di causa dei contratti di IRS; ciò in quanto il problema della struttura del derivato, e della sua attitudine ad assolvere la funzione di copertura, traducendosi in un giudizio di validità del contratto, deve affrontarsi sempre in una prospettiva *ex ante*, collocandosi al momento della sua conclusione, e non possa invece essere esaminato in una prospettiva *ex post*, sulla base di mere valutazioni di eventuali utilità ritratte dall'una o dall'altra parte nella sua attuazione, che valorizzino quanto è effettivamente successo sul mercato dei tassi ma che non erano certe, né prevedibili, al momento della conclusione del contratto.

Con la citata decisione n. 1286 l'ACF ha altresì escluso possa costituire causa di nullità del contratto di IRS per indeterminatezza dell'oggetto la mancata indicazione del *mark to market* (o *fair value*). In proposito, il Collegio ha evidenziato che, fermo restando l'obbligo dell'intermediario di comunicare al cliente in modo chiaro ed adeguato il *mark to market* (o *fair value*) del contratto derivato, l'indicazione di tale valore non costituisce di per sé elemento essenziale del contratto, essendo a tali fini necessario e sufficiente che esso rechi l'indicazione dei seguenti elementi: i) importo di riferimento; ii) tasso che deve essere corrisposto dall'intermediario; iii) tasso che deve essere corrisposto dal cliente; iv) data di inizio e durata del contratto.

Il potere dell'Arbitro di pronunciarsi su domande di natura non patrimoniale

Decisioni 268, 1047, 1378

Il Collegio ha ritenuto ammissibili anche domande diverse da quelle risarcitorie o restitutorie, tipicamente finalizzate ad ottenere una somma di denaro.

In tale prospettiva, il Collegio ha reputato rientrante nel perimetro della propria cognizione - in quanto sostanzianti richiesta di informazioni su un aspetto esecutivo del contratto per la prestazione di servizi di investimento - la domanda con cui il ricorrente chiedeva che l'intermediario desse conto di come erano state utilizzate talune somme, a quest'ultimo trasferite a mezzo di bonifico bancario, al fine di essere impiegate in una gestione patrimoniale (Decisione 268).

Allo stesso modo, il Collegio ha affermato rientrante nel suo potere quello di pronunciarsi su domande volte ad ottenere dall'intermediario la consegna di documentazione relativa al rapporto contrattuale o a specifica operatività in strumenti finanziari posta in essere dal ricorrente (Decisione 1378).

Nelle predette pronunce è stato affermato che la disciplina di riferimento non esclude dal perimetro cognitivo dell'Arbitro le domande che non hanno ad oggetto il pagamento di una somma di denaro, ciò trovando supporto normativo nell'art. 4 del Regolamento ACF che, stabilendo che

l'Arbitro conosce delle controversie relative alla "*violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza*", ne definisce la competenza esclusivamente in funzione della *causa petendi* e non del tipo di rimedio richiesto. Ad avviso del Collegio, da ciò consegue che il ricorrente, sulla premessa che lamenti l'inadempimento dell'intermediario a uno degli obblighi suddetti, ben può formulare, anche in ossequio al principio di atipicità della tutela, la domanda che meglio ritiene confacente a soddisfare il suo interesse: si tratti di una domanda di risarcimento del danno per inadempimento, o di restituzione di somme conseguenti alla delibazione di un'invalidità o risoluzione del contratto di investimento, o ancora di una domanda volta ad ottenere l'adempimento dell'obbligo rimasto inadempito.

Una tale ricostruzione del perimetro delle competenze dell'ACF è stata ritenuta la più corretta in quanto corroborata anche dalla previsione dell'art. 18 del Regolamento ACF, la quale – nel dettare i criteri di quantificazione delle spese che l'intermediario è tenuto a corrispondere in caso di soccombenza – contempla espressamente, al comma 3, lettera a), l'ipotesi di accoglimento di una domanda che non riconosca al ricorrente alcun importo monetario.

Tra le domande prive di contenuto patrimoniale, il Collegio ha ritenuto di non potersi, invece, pronunciare sulla richiesta del ricorrente volta a conseguire la dichiarazione di compensazione tra il credito risarcitorio, derivante dall'accertamento dell'inadempimento dell'intermediario agli obblighi di condotta posti dal TUF, e il credito da quest'ultimo vantato nei confronti del medesimo intermediario in relazione ad un finanziamento concesso al ricorrente ed ancora non integralmente restituito. Ad avviso del Collegio, in questo caso, la pronuncia sulla compensazione implicherebbe la necessità di conoscere del rapporto di finanziamento, e poi del suo concreto andamento, ossia di materia che esula dall'ambito della propria competenza; ne consegue che, inerendo il credito dell'intermediario, per il quale si vorrebbe far operare la compensazione, ad un rapporto tipicamente bancario, estraneo all'ambito delle materie su cui l'Arbitro è competente a pronunciarsi, trova applicazione una regola analoga a quella fissata dall'art. 35 c.p.c., vale a dire che il Collegio possa pronunciarsi solo sulla domanda del ricorrente, dichiarando l'intermediario tenuto al pagamento del credito, ma debba, invece, rimettere la decisione sull'eventuale compensazione dinanzi all'organismo *adr* competente per il relativo rapporto: vale a dire l'Arbitro Bancario Finanziario (Decisione 1047).

Il principio della ragione più liquida

Decisioni 506, 740, 861, 1092, 1160, 1266, 1351

In linea di continuità con l'orientamento espresso nel 2017 (Decisioni 72, 151, 199 e 238), il Collegio ha confermato l'applicabilità al procedimento che si svolge avanti l'ACF del principio della cosiddetta "ragione più liquida" (Cass. Civ. 11/11/2011, n. 23621; Cass. Sez. Un.

12/10/2011, n. 20932) che consente al giudicante - in una prospettiva aderente alle esigenze di economia processuale e di celerità del giudizio - di sostituire il profilo di evidenza a quello dell'ordine delle questioni da trattare (art. 276 c.p.c.), con la conseguenza che il ricorso può essere deciso sulla base della questione ritenuta di più agevole soluzione anche se logicamente subordinata, senza che sia necessario esaminare previamente le altre sottoposte alla sua cognizione (**Decisioni 1092, 1266,**).

In numerosi casi (tutti concernenti un intermediario bancario sottoposto a liquidazione coatta amministrativa) in cui i ricorrenti avevano formulato domande volte alla caducazione del contratto d'investimento (dichiarazione di nullità, annullamento, risoluzione) e, al contempo, autonoma domanda risarcitoria, il Collegio ha ritenuto - in applicazione, per l'appunto, del principio della ragione più liquida - che ogni tutela richiesta dovesse ritenersi assorbita nella domanda risarcitoria in ragione sia della non aggirabile difficoltà di ordine sistematico nell'applicazione di un rimedio siffatto ai rapporti societari, sia della manifesta inefficienza della tutela demolitoria invocata, stante, da un lato, l'intervenuto azzeramento del valore dei titoli in controversia e, dall'altro, risultando l'intermediario-emittente, parte resistente nel procedimento avanti l'ACF, sottoposto a sopravvenuta procedura di liquidazione coatta amministrativa (**Decisioni 506, 740, 861, 1160**).

Riqualificazione della domanda Decisioni 711, 773, 880,1402

Il Collegio, sul presupposto che la *ratio* sottesa ai procedimenti che si svolgono dinanzi all'ACF possa giustificare un'interpretazione sostanzialista del *petitum*, ha ritenuto in talune circostanze di poter procedere nel senso di riqualificare in termini risarcitori domande formulate dai ricorrenti in termini caducatori.

In tali pronunce l'Arbitro ha affermato che la riqualificazione della domanda rispondeva all'esigenza di garantire il "*bene della vita*" concretamente auspicato dal ricorrente che, nei casi di specie, indipendentemente dalla formulazione utilizzata nei ricorsi, appariva senz'altro riconducibile essenzialmente al conseguimento di un ristoro economico a fronte del danno lamentato. A tale conclusione il Collegio è pervenuto considerando, da un lato, il fatto che in tal casi il ricorrente non si era avvalso dell'assistenza legale di un difensore - il che rendeva ragionevole ritenere che i termini utilizzati nel ricorso non dovessero essere intesi in senso tecnico-giuridico, ossia come riferimento all'intenzione di ottenere effettivamente una declaratoria di invalidità del contratto - e, dall'altro, il tenore del ricorso stesso che, inequivocabilmente, si riferiva ad un risarcimento del danno occorso, nonché, ove ravvisabile, la circostanza che lo stesso resistente nelle proprie difese aveva dimostrato di intendere e di qualificare la domanda proposta nei suoi confronti alla stregua di una domanda risarcitoria.

Principio del "ne bis in idem"

Decisione 1064

In uno specifico caso il Collegio si è occupato di una vicenda già sottoposta al suo esame e decisa nel merito. Nell'occasione, l'Arbitro ha ritenuto che essa integrasse una fattispecie rilevante ai sensi del noto principio del "ne bis in idem".

In particolare, è stato affermato che, ancorché la decisione assunta dall'ACF non abbia – né potrebbe avere – tra i suoi effetti (anche) quello di determinare un giudicato rilevante ai sensi dell'art. 2909 c.c., e dunque non precluda alle parti la possibilità di avvalersi di qualsivoglia altra azione prevista dall'ordinamento a tutela degli interessi riconducibili alla propria sfera giuridica, risulta tuttavia precluso al Collegio di pronunciarsi reiteratamente sulla medesima vicenda, sia in virtù del principio di impregiudicatezza dell'organo decidente rispetto alla domanda, sia del divieto di "abuso" del diritto, anche sotto forma di frazionamento della domanda, sia per ragioni di economicità che sono alla base stessa dell'istituzione dei sistemi ADR, sia, infine, per esigenze di coerenza interna del sistema complessivo.

5. L'istruzione probatoria

L'onere della prova

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

L'onere della prova a carico dell'intermediario

Decisioni 328, 380, 405, 771, 980

Con particolare riguardo all'onere della prova posto in capo all'intermediario, l'Arbitro – in linea di continuità con l'orientamento invalso nel 2017 (Decisioni 44 e 47) – ha ribadito che, nelle controversie in materia di intermediazione finanziaria, in ragione del principio generale della vicinanza rispetto alla prova, spetta all'intermediario provare di aver assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza sul medesimo incumbenti in base alla disciplina di settore, come previsto dall'art. 23, comma 6, del TUF, ai sensi del quale "*nei giudizi di risarcimento dei danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi di investimento,*

spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta"; principio, questo, dettagliato anche nell'art. 15, comma 2, del Regolamento ACF, ai sensi del quale "il collegio accoglie la domanda quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta all'intermediario la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori".

In merito è stato, inoltre, evidenziato che, a differenza del processo civile, nel procedimento stragiudiziale che si svolge innanzi all'ACF, l'intermediario convenuto è, altresì, tenuto a trasmettere, ai sensi dell'art. 11, comma 4, del medesimo Regolamento *"nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, [...] le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso"* (Decisioni 328, 405 e 771).

Ciò essendo - decidendo su un caso in cui il ricorrente aveva eccepito l'invalidità dell'acquisto degli strumenti finanziari conseguente alla nullità del contratto-quadro d'intermediazione finanziaria - il Collegio ha ritenuto ricadente sull'intermediario l'onere di provarne l'esistenza, appunto in ragione della maggiore vicinanza a tale fatto (Decisione 980).

Con riguardo all'evidenza probatoria circa la "natura illiquida" di uno strumento finanziario, l'Arbitro ha affermato che - sebbene la liquidità sia una situazione di fatto che può modificarsi nel corso del tempo - è, evidentemente, preciso onere dell'intermediario quello di fornire la prova che alla data dell'operazione d'investimento interessata esisteva l'asserita condizione di liquidità. Un simile onere probatorio in capo all'intermediario risponde non solo al principio generale già sopra richiamato di cd. vicinanza alla prova ma anche all'altro principio, evidentemente al primo connesso, per cui il ricorrente non può essere onerato della prova di un fatto negativo, quale sostanzialmente sarebbe quella della "illiquidità" di determinati strumenti finanziari, eventualmente derivante dall'assenza di un efficiente e continuo sistema di scambi dei medesimi al momento dell'investimento (Decisione 380) che, in quanto tale, potrebbe sostanziarsi in una sorta di *probatio diabolica*.

In argomento, si segnala da ultimo che, con riferimento al riparto dell'onere probatorio ai fini della quantificazione del danno, il Collegio ha rigettato la domanda con cui l'intermediario aveva chiesto di detrarre dall'importo riconosciuto a titolo risarcitorio l'ammontare delle cedole incassate (o dei dividendi percepiti) dal ricorrente, senza tuttavia assolvere all'onere di allegare e, comunque, comprovare l'entità degli importi incassati dall'investitore (Decisione 405).

Il principio di "non contestazione" nel procedimento avanti l'ACF

Decisioni 348, 499, 568, 690, 760, 860, 886, 999, 1010, 1277

Numerosi, ancorchè serialmente riferiti alle situazioni di crisi bancarie registratesi negli ultimi anni e portate all'attenzione dell'ACF, sono stati i casi in cui l'intermediario, pur costituitosi nel procedimento arbitrale, si è limitato ad una difesa in rito senza nulla dedurre sul merito della controversia, ovvero senza contraddire, anche solo in parte, le doglianze formulate dal ricorrente. In tali casi, l'Arbitro ha ritenuto di poter applicare il principio processual-civilistico di "non contestazione" di cui all'art. 115, comma 1, c.p.c., in virtù del quale è possibile porre a fondamento della decisione *"i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita"*, senza che occorra allora dimostrarli (Decisioni 348, 499, 568, 690, 760, 860, 886, 999, 1010, 1277).

Ad avviso del Collegio, l'applicazione del principio in questione appare particolarmente coerente con i principi che reggono e governano la distribuzione degli oneri di allegazione e prova, rispettivamente del cliente e dell'intermediario, nelle controversie concernenti la corretta prestazione dei servizi di investimento. La circostanza che in tali controversie il ricorrente possa limitarsi - in ragione del citato art. 23, comma 6, del TUF - ad allegare l'inadempimento agli obblighi inerenti la corretta esecuzione del servizio, gravando l'intermediario della prova contraria, si traduce, infatti, in un onere difensivo più stringente per quest'ultimo; un onere che, anzi, si rafforza nel contesto del procedimento avanti l'ACF, ai sensi del disposto dell'art. 11, comma 4, del relativo Regolamento che, nello stabilire che l'intermediario debba trasmettere all'Arbitro, all'atto della formulazione delle proprie difese, *"tutta la documentazione afferente al rapporto controverso"*, lo grava di un ulteriore onere che potrebbe dirsi di cooperazione, questa volta diretto verso l'Arbitro, e che è previsto al fine di consentire un efficace ed efficiente funzionamento del sistema.

La contumacia dell'intermediario nel procedimento avanti l'ACF e le conseguenze sul piano dell'onere della prova

Decisioni 591, 707, 750, 759, 840, 1063, 1243

Diverso da quello appena illustrato è il caso del soggetto abilitato che, a fronte della ricezione del ricorso, opti per la sua non costituzione nell'ambito della procedura arbitrale. In relazione a tali casi, il Collegio si è soffermato anche sulle conseguenze a fini probatori da ciò derivanti.

In proposito, è stato osservato che all'omessa proposizione di difese da parte dell'intermediario non consegue, di per sé, che i fatti esposti dal ricorrente debbano considerarsi come "non contestati" e, quindi, pacifici, non potendo applicarsi in casi della specie l'art. 115, primo comma, c.p.c., il quale fa espresso ed esclusivo riferimento alla parte "costituita", tale non essendo

la parte "contumace". Ad avviso del Collegio, non è pertanto invocabile il principio di non contestazione in relazione al comportamento processuale della parte intimata contumace (**Decisione 707**).

Fermo quanto sopra, è stato nello stesso tempo precisato che ciò non impedisce, tuttavia, l'applicazione in casi della specie della norma sostanziale di cui dell'art. 23, comma 6, del TUF, di redistribuzione dell'onere della prova, in deroga al principio dell'art. 2697 c.c. (**Decisione 750**).

In tale prospettiva, il Collegio ha affermato che la scelta dell'intermediario di restare contumace nel procedimento dinanzi all'ACF non lo sottrae neppure alla previsione di cui all'art. 15, comma 2, del Regolamento ACF (" [...] *spetta all'intermediario la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori*"). Onere della prova che permane, dunque, a carico dell'intermediario contumace e si rafforza nel contesto del procedimento dinanzi all'ACF, anche ai sensi del disposto dell'art. 11, comma 4, del Regolamento ACF che – come sopra detto – impone all'intermediario di trasmettere all'Arbitro le proprie deduzioni, corredate da tutta la documentazione afferente al rapporto controverso (**Decisioni 591, 759, 840, 1063, 1243**).

L'obbligo di conservazione della documentazione e le implicazioni sull'onere probatorio Decisione 1378

L'Arbitro si è altresì pronunciato circa le implicazioni, sul piano dell'onere probatorio, dell'obbligo di conservazione, da parte dell'intermediario, della documentazione relativa al rapporto contrattuale e alla connessa operatività in strumenti finanziari.

Oggetto del vaglio collegiale è stato, in particolare, il caso in cui l'intermediario ha dichiarato di non essere più in possesso della documentazione riferita al rapporto controverso, essendo *medio tempore* venuto meno l'obbligo della sua conservazione per decorrenza del termine previsto dalla disciplina di riferimento, ossia dall'art. 29 del Regolamento "congiunto" Banca d'Italia/Consob del 29 ottobre 2007 applicabile *ratione temporis*. In base a tale disposizione regolamentare "*gli intermediari conservano per un periodo di almeno cinque anni le registrazioni effettuate*" e "*conservano, per la durata del rapporto con ciascun cliente e per i cinque anni successivi, la documentazione contrattuale riguardante la disciplina del rapporto medesimo*".

In proposito il Collegio ha tenuto a precisare che l'intervenuto decorso di detto termine quinquennale non può essere invocato, in via generale, quale idonea causa esimente l'intermediario dall'onere di provare, ai fini dell'esclusione della propria responsabilità civile, di aver diligentemente adempiuto gli obblighi inerenti la prestazione del servizio d'investimento, trattandosi di termine avente natura essenzialmente

pubblicistica e non certo derogatoria degli ordinari termini civilisticamente previsti.

L'onere della prova a carico dell'investitore

Decisioni 402, 540, 601, 679, 697, 722, 735, 754, 758, 859, 930, 1143, 1196, 1241

Nelle proprie decisioni il Collegio ha in più occasioni ribadito che, a fronte dell'onere gravante sull'intermediario di dimostrare di avere agito con la diligenza richiesta, incombe invece sul ricorrente l'onere di fornire adeguata evidenza che dalla condotta dell'intermediario gli sia derivato un danno concreto ed attuale.

A tale riguardo, l'Arbitro ha ritenuto che la sussistenza di un effettivo nesso di causalità tra la violazione imputata e il danno lamentato (**Decisione 754**), nonché la natura concreta ed attuale del danno stesso (**Decisioni 540, 722, 735**), possano essere provate anche solo per presunzioni, ancorché univoche e concordanti.

Ad avviso dell'Arbitro, inoltre, più a monte nella scala della *discovery* processuale, l'investitore-ricorrente resta altresì onerato di provare l'esistenza di un rapporto negoziale in titoli con l'intermediario, specie nell'ipotesi di contumacia di quest'ultimo che, peraltro, inibisce gli effetti del principio di non contestazione (**Decisioni 601, 758, 930**).

Inoltre, con riferimento all'onere incombente sul ricorrente di allegare l'inadempimento dell'intermediario, il Collegio ha ritenuto non assolto tale onere qualora il ricorrente si sia limitato ad invocare la mancata vendita degli strumenti finanziari in suo possesso, senza fornire elementi di prova, neppure di carattere presuntivo, sulla non corretta trattazione del proprio ordine di disinvestimento. In questo caso, la mera allegazione del ricorrente del fatto causativo del danno non è stata dunque ritenuta idonea a poter pervenire, per ciò solo, ad un giudizio di accertamento di un effettivo inadempimento da parte dell'intermediario (**Decisione 697**).

Sempre in tema di onere della prova del ricorrente, il Collegio ha esaminato doglianze attinenti alla dinamica dei rapporti tra il cliente e il personale che opera per conto dell'intermediario (frequenti sono stati, ad esempio, i casi in cui l'investitore ha affermato di essere stato sollecitato ad investire da un dipendente dell'intermediario o da un suo consulente finanziario, ovvero asserisce di aver sottoscritto il contratto e gli ordini d'investimento al di fuori dei locali commerciali dell'intermediario convenuto). Al riguardo, è stato affermato che tali doglianze, per poter condurre all'accoglimento della domanda, non possono essere meramente allegate, ma debbano trovare riscontro in idonee evidenze che è onere del ricorrente fornire, vertendo in tal caso la prova su circostanze che si collocano fuori dall'applicazione del principio di inversione dell'onere della prova di cui all'art. 23 del TUF (**Decisioni 859, 1143**). Ove così non fosse – è stato aggiunto – l'intermediario si troverebbe onerato della prova di un fatto

negativo, di ardua se non impossibile dimostrazione, soprattutto nell'ambito di un procedimento, quale quello dinanzi all'ACF, fondato su riscontri di tipo prettamente, se non esclusivamente, di tipo documentale (**Decisione 679**).

Il Collegio, a fronte di domande di annullamento di operazioni d'investimento per vizi del consenso, ha ritenuto che sia onere del ricorrente dimostrare la sussistenza del dolo o dell'errore essenziale, 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 (**Decisione 402**).

In conformità con l'orientamento delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione (sentenza del 16 febbraio 2016, n. 2951), il Collegio ha rilevato che grava sul soggetto che allegi un diritto restitutorio ovvero risarcitorio *iure hereditatis* l'onere di dimostrare, anzitutto, il proprio *status* di erede, costituendo ciò presupposto non derogabile per l'eventuale accoglimento della domanda. A tal fine, il Collegio ha precisato che, sempre in conformità con la predetta decisione delle Sezioni Unite, la circostanza che l'intermediario non si sia costituito non può portare, di per sé sola, a ritenere provata la qualità di erede in capo al ricorrente, non trovando applicazione il principio di non contestazione nel caso di contumacia dell'intermediario (**Decisioni 1196, 1241**).

I mezzi di prova

Assunzione e valutazione della prova Decisioni 374, 386, 493, 704, 1339

Con riferimento a doglianze relative alla non autenticità delle firme dell'investitore apposte in calce alla documentazione contrattuale o ai questionari di profilatura, il Collegio, dando continuità all'orientamento già espresso nel 2017 (Decisioni 102, 115 e 155), ha ribadito che le esigenze di celerità e di speditezza del procedimento che si svolge innanzi all'ACF non possono che imporre allo stesso una cognizione sommaria dei fatti di causa e, perciò, un'inevitabile limitazione dell'ambito probatorio ai soli documenti offerti in giudizio dalle parti, senza potersi direttamente o d'ufficio esperire in tale sede perizie o consulenze grafologiche, ovvero procedere a giudizi di verifica di sottoscrizioni o di scritture private, ovvero ancora ad accertamenti di qualsivoglia altro genere (**Decisione 1339**).

Da quanto sopra deriva – ad avviso dell'Arbitro – che un'indagine sulla falsità di sottoscrizioni, pur in astratto non preclusa, non possa prescindere almeno dalla produzione di una perizia grafologica, o di altra documentazione di tipo tecnico, su cui si possa esprimere l'apprezzamento dell'Arbitro; un apprezzamento che altrimenti si rivelerebbe opinabile in quanto sprovvisto di un'idonea base oggettiva (**Decisioni 704, 1339**).

Il Collegio ha ritenuto ammissibili come mezzo di prova, nell'ambito del procedimento dinanzi all'ACF, *le registrazioni vocali*, affermando che la

circostanza che il regolamento ACF non disciplini specificamente la materia non può valere nel senso di escludere dalla cognizione dell'Arbitro registrazioni siffatte, valendo anzi la regola generale sancita all'art. 15, comma 2, del Regolamento ACF che radica il potere valutativo e decisorio del Collegio sulle allegazioni e sui documenti prodotti dalle parti durante l'intera fase di contraddittorio (**Decisione 386**). Nella decisione in esame, l'Arbitro ha preso le mosse dall'art. 2712 c.c., il quale prevede che "*le riproduzioni fotografiche, informatiche o cinematografiche e, in genere, ogni altra rappresentazione meccanica di fatti o di cose formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime*". Sulla base di ciò - in coerenza con i pronunciamenti in materia della Corte di Cassazione (sentenze del 28 gennaio 2011, n. 2117, del 24 aprile 2010, n. 9526 e del 3 luglio 2001, n. 8998), secondo cui è necessario che il disconoscimento non sia generico ma chiaro, circostanziato ed esplicito, cioè tale da attuarsi nella presentazione di elementi in grado di attestare la non corrispondenza tra la realtà fattuale e quella riprodotta - ha ritenuto che, nella fattispecie sottoposta alla sua attenzione, la registrazione vocale conservava la qualità e l'efficacia di prova documentale, non essendo intervenuto da parte dell'intermediario alcun esplicito disconoscimento.

In un'altra occasione, invece, il Collegio non ha ammesso come mezzo di prova registrazioni, prodotte dal ricorrente, di conversazioni intercorse con il consulente finanziario dell'intermediario in quanto, rispetto ad esse, il ricorrente aveva formulato richiesta di non ostensione alla controparte, così in palese violazione del principio del contraddittorio (**Decisione 374**). In tale pronuncia è stato sottolineato che, pur non avendo il procedimento che si svolge dinanzi all'ACF natura giurisdizionale, il Collegio non può evidentemente consentire alcuna violazione dei diritti di difesa costituzionalmente garantiti.

In ossequio al principio dell'atipicità delle prove e del libero apprezzamento del materiale istruttorio di cui all'art. 116 c.p.c., l'Arbitro ha ritenuto che le trascrizioni di conversazioni avvenute tramite *whatsapp*, sebbene non configurabili quale documento avente piena efficacia di prova, trattandosi di conversazioni non estratte in forma conforme a quanto prescritto per i documenti "nativi digitali", possono tuttavia costituire (specie in presenza di una perizia di asseverazione) un elemento apprezzabile ai fini della soluzione della controversia e costituire, quanto meno, indizio attendibile della natura della relazione instauratasi tra il ricorrente e personale dell'intermediario (**Decisione 493**).

6. Le questioni preliminari di merito

[La prescrizione del diritto fatto valere dal ricorrente](#)
[Decisioni 221, 237](#)

Il tema della prescrizione del diritto invocato dal ricorrente costituisce questione tra quelle più frequentemente sottoposte all'esame del Collegio, rappresentando una tipica eccezione a disposizione dell'intermediario per tentare di sterilizzare il ricorso.

L'esame di alcuni casi in cui tale eccezione era stata formulata, ha costituito occasione per il Collegio per fornire chiarimenti sul tema; ciò anche al fine di indirizzare i comportamenti verso la corretta proposizione del ricorso e delle successive difese (**Decisioni 221, 237**).

In tale prospettiva, il Collegio ha, anzitutto, operato una distinzione a seconda che il ricorrente abbia formulato una domanda restitutoria ovvero risarcitoria.

La prima ipotesi è quella in cui il ricorrente invochi la delibazione di nullità o di annullabilità, oppure di risoluzione del contratto d'intermediazione mobiliare e, per l'effetto, chieda la restituzione delle somme impiegate nell'investimento. In proposito, il Collegio ha rilevato che se l'azione di accertamento della nullità del contratto è, evidentemente, imprescrittibile, non così è, invece, la pretesa alla restituzione delle somme indebitamente versate sulla base del contratto viziato, che è soggetta all'ordinario termine decennale di prescrizione (c.d. azione di ripetizione dell'indebito).

Ciò precisato, quanto alla decorrenza del termine di prescrizione, il Collegio – ribadendo quanto già in passato affermato (Decisioni 182, 183) – ha aderito all'univoco orientamento della Suprema Corte di Cassazione, laddove distingue tra il caso di nullità del contratto e, dunque, di mancanza originaria della causa solvendi, e il caso in cui il difetto di quest'ultima sopravvenga al pagamento, com'è tipicamente, invece, nelle ipotesi di annullamento del contratto o di sua risoluzione per inadempimento.

Mentre nel primo caso (mancanza originaria dalla causa solvendi) il dies a quo della prescrizione comincia a decorrere 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), nel secondo caso (sopravvenuto venir meno del titolo giustificativo della prestazione) il termine decorre dal giorno in cui l'accertamento dell'indebito è divenuto definitivo (Cass., 2 dicembre 2016, n. 24653; ma nel medesimo senso anche Cass., 3 dicembre 2015, n. 24628, nonché Cass., 15 luglio 2011, n. 15669) (**Decisioni 221, 237**).

La seconda ipotesi presa in considerazione dal Collegio è stata quella in cui il ricorrente avanzi la pretesa al risarcimento del danno deducendo l'inadempimento agli obblighi informativi (o, più in generale, di condotta) caratterizzanti la prestazione del servizio di investimento.

Sotto questo profilo, il Collegio ha ritenuto *"di dover condividere quell'indirizzo interpretativo – tra le altre, chiaramente espresso da Cass., 28 gennaio 2004, n. 1547 – ai sensi del quale, nelle ipotesi di responsabilità*

contrattuale, la prescrizione è regolata dal combinato disposto degli artt. 2935 e 2946 c.c., sicché essa comincia a decorrere dal giorno in cui il diritto può essere fatto valere, ossia del verificarsi dell'inadempimento". A giudizio del Collegio, "induce in questo senso la considerazione che l'autentica ratio dell'istituto della prescrizione deve essere ravvisata nel soddisfare un'imprescindibile esigenza della certezza dei rapporti giuridici, sicché è palese come con tale esigenza si ponga in insanabile contrasto la pretesa di far decorrere la prescrizione de qua non dalla data, certa, in cui l'inadempimento si è verificato ma dal momento, diverso ed assolutamente incerto, in cui il danneggiato possa aver avuto conoscenza del danno e del suo diritto di farlo valere".

Né, secondo il Collegio, "potrebbe, d'altra parte, obiettarsi che una diversa interpretazione è stata affermata sempre dalla giurisprudenza della Suprema Corte nelle ipotesi di risarcimento del danno extracontrattuale – fattispecie queste in cui la giurisprudenza è incline a dare rilievo, ai fini della individuazione del dies a quo della prescrizione, a quello in cui il danneggiato è in grado di aver ragionevole percezione della produzione del danno nella sua sfera giuridica. A una simile obiezione può, infatti, ben replicarsi che tale diversità di trattamento è giustificata vuoi dal fatto (i) che nel caso di responsabilità contrattuale il fondamento del diritto al risarcimento è nella violazione di una preesistente obbligazione, ciò che allora rende obiettivamente immediatamente percepibile per il creditore della prestazione inadempita sia l'illecito che le sue conseguenze dannose, vuoi comunque (ii) dal fatto che nell'azione di risarcimento del danno da inadempimento si applica l'ordinario termine di prescrizione decennale, sicché meno si avverte – rispetto a quanto accade nell'ipotesi di illecito aquiliano soggetta alla prescrizione breve di cinque anni – l'esigenza di scongiurare il rischio che il danneggiato finisca per non essere in grado di far valere tempestivamente la pretesa" (Decisione 221).

7. Le questioni di merito: gli obblighi di condotta

Gli obblighi informativi

Gli obblighi di informazione preventiva

Decisioni 273, 287,297, 300, 325, 373, 383, 387, 392, 411, 418, 473, 477, 489, 500, 507, 579, 603, 659, 665, 1186, 1210 1240, 1242, 1272, 1286,1344, 1376, 1402

Anche nel corso del 2018, l'assolvimento degli obblighi informativi nella prestazione dei servizi d'investimento è stato uno dei temi che ha maggiormente impegnato il Collegio.

Con riguardo alle informazioni che l'intermediario è tenuto a fornire al cliente prima del compimento dell'operazione, il Collegio ha in più occasioni affermato che l'intermediario è tenuto a dimostrarne la loro osservanza "in concreto". In altre parole, l'intermediario deve porsi in condizione di dimostrare di non aver assolto a tali obblighi d'informazione

preventiva in modo meramente formalistico. In tale prospettiva, è stato rilevato che, ai fini della dimostrazione del diligente assolvimento di detti obblighi, non è sufficiente la dichiarazione del cliente di "*aver preso visione*" della documentazione informativa e di "*aver ricevuto l'informativa sui rischi dell'investimento*", ma è necessario che l'intermediario provi di aver adempiuto nella loro effettività a tali obblighi, essendo tenuto a fornire al cliente tutte le informazioni necessarie al fine di consentirgli di valutare le caratteristiche dell'operazione e da ciò farne scaturire consapevoli scelte d'investimento (**Decisioni 418, 579, 659**).

Nella medesima direzione si collocano le decisioni con cui il Collegio ha chiarito che la mera predisposizione e messa a disposizione del prospetto informativo d'offerta non è sufficiente (ad eccezione che per l'investimento in OICR aperti ex art. 33 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007) a far ritenere che siano stati correttamente adempiuti gli obblighi informativi gravanti sull'intermediario, trattandosi di documento predisposto dall'emittente nei riguardi della generalità degli investitori potenzialmente interessati. Gli obblighi di informazione imposti all'intermediario che presta un servizio d'investimento a favore della clientela al dettaglio si pongono, invece, su un piano diverso in quanto funzionali a servire al meglio l'interesse del singolo cliente anche in considerazione delle sue caratteristiche soggettive, il che richiede un grado di diligenza superiore che non può esaurirsi nella messa a disposizione del prospetto informativo predisposto dall'emittente. In sintesi, gli obblighi informativi gravanti sull'intermediario, in quanto miranti a soddisfare al meglio l'interesse del cliente, sono più pregnanti rispetto a quelli gravanti in capo agli emittenti (**Decisioni 300, 325, 383, 391, 463, 489, 500, 507, 659**).

Sempre in materia di obblighi informativi preventivi, il Collegio, decidendo in merito a numerosi ricorsi concernenti investimenti in strumenti finanziari (per lo più azioni) di emittenti bancari non quotati, ha affrontato il tema dell'informativa sulla natura "illiquida" del titolo, affermando che è preciso obbligo dell'intermediario fornire all'investitore idonea informativa in merito alla illiquidità del titolo oggetto d'investimento e ciò con riguardo anche alle specifiche e rafforzate previsioni dettate dalla Consob nella Comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 in materia di "distribuzione di prodotti illiquidi" (**Decisioni 297, 477, 665**). Al riguardo, è stato, inoltre, chiarito che non è idonea all'assolvimento di tale obbligo la semplice esplicitazione in termini generali del concetto di illiquidità contenuta nel contratto quadro disciplinante la prestazione di servizi di investimento (**Decisione 387**).

Ancora in tema di prodotti illiquidi, il Collegio - in più di una pronuncia - ha inoltre posto l'attenzione sulle informazioni contenute nelle schede prodotto relative a strumenti illiquidi (consegnate, ove disponibili, all'atto dell'investimento). Sul punto ha rilevato che esse non sono sufficienti ad assolvere all'obbligo informativo gravante sull'intermediario qualora non rechino, in modo chiaro e coerente, evidenziazione delle modalità e dei tempi

di smobilizzo degli strumenti finanziari. Al riguardo il Collegio ha ritenuto avere carattere contraddittorio, se non addirittura decettivo, una scheda prodotto che prevedeva, da una parte, che "*i tempi di smobilizzo dell'azione potrebbero prevedere tempistiche non immediate*" e dall'altra, indicava la disponibilità dell'intermediario "*alla compravendita delle proprie azioni nel periodo intercorrente dalla data di approvazione del bilancio d'esercizio da parte dell'Assemblea dei Soci al prezzo stabilito da quest'ultima per l'esercizio in corso fino al mese di dicembre dello stesso anno*" (Decisioni 273, 287, 392).

Inoltre, sono state sottoposte al vaglio del Collegio alcuni ricorsi riguardanti derivati OTC e segnatamente IRS (*Interest Rate Swap*) venduti a copertura di mutui o finanziamenti. Al riguardo, è stato affermato che per tali tipologie di strumenti la comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009 prevede un più penetrante regime informativo. In particolare, l'intermediario deve offrire, già al momento della sottoscrizione, 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, 1286). In tale ottica, è stata considerata idonea ad assolvere agli obblighi informativi previsti dalla citata disciplina una scheda informativa relativa ad un IRS **che**, dopo una sintetica descrizione del funzionamento generale di un *Interest Rate Swap*, forniva indicazione degli obiettivi e degli svantaggi a cui lo strumento poteva esporre il contraente (nello specifico, essa dava conto dell'evoluzione del capitale nozionale dello strumento nel tempo e forniva specifiche informazioni sulle modalità e il valore di smobilizzo dello strumento, ivi inclusi *mark to market* e *mark up*) (Decisione 373).

In materia di polizze finanziarie assicurative, il Collegio ha affermato che 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 dello strumento, "*ivi compresa anzitutto l'esplicitazione del ramo di appartenenza dello stesso*". Al riguardo è stata considerata generica e non efficace allo scopo l'informativa rilasciata dall'intermediario che permetteva di individuare il tipo specifico di strumento proposto (*unit linked*) solo attraverso la lettura del glossario contenuto nelle ultime pagine delle condizioni contrattuali (Decisione 411).

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, il Collegio ha, in più occasioni, ribadito l'importanza che l'intermediario richiami 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, 1402).

Relativamente alle informazioni che l'intermediario deve fornire ai clienti in caso di commercializzazione di fondi comuni d'investimento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva 2009/65/CE (cd. UCITS), il Collegio, nelle proprie decisioni - evidenziata la peculiare disciplina informativa prevista dal Regolamento Intermediari n. 16190/2007, caratterizzata dalla presenza del documento sintetico recante le cd. 'informazioni chiave' per gli investitori (*Key Investor Information Document*, "KIID") - ha ritenuto che la consegna del KIID sia di per sé idonea a consentire all'intermediario di adempiere agli obblighi informativi previsti dagli artt. 31 e 32 del citato Regolamento Intermediari (**Decisione 1242**). Pertanto, laddove l'intermediario abbia dato prova di aver consegnato tale documento, il Collegio ha ritenuto che il cliente fosse stato correttamente informato sulle caratteristiche dello strumento sottoscritto (**Decisioni 603, 1242, 1272**).

Oggetto di scrutinio da parte del Collegio è stata anche l'informativa che l'intermediario deve rendere sui costi e gli oneri connessi alla prestazione dei servizi, in quanto essa riveste significativa importanza al fine di consentire all'investitore di effettuare consapevoli scelte d'investimento. Al riguardo, è stato precisato come anche tali informazioni, al pari di ogni altra, debbano essere corrette, chiare e non fuorvianti e l'intermediario è chiamato ad assolvere a tale obbligo ponendo in essere presidi tali da assicurare che le informazioni siano effettivamente comprensibili a un investitore medio. Nello specifico, il Collegio ha ritenuto che tale non fosse l'informativa relativa a una commissione testualmente definita nel contratto quadro "*comm. d'intervento OUT-EURO*", avendo tale dicitura carattere criptico e comunque non agevolmente intellegibile per un investitore medio, che difficilmente poteva comprendere che trattavasi di una commissione valutaria (**Decisione 1376**).

Parimenti, il Collegio ha censurato il comportamento dell'intermediario che, contemporaneamente, aveva fornito in due distinti documenti informazioni non congruenti sullo *spread* commissionale relativo ad operazioni in contropartita diretta, non essendo stato posto così il cliente in condizione di effettuare una scelta consapevole circa gli eventuali costi di disinvestimento (**Decisioni 1186, 1187, 1208, 1209, 1210**).

Gli obblighi di informazione successiva Decisioni 550, 584 1039, 1068,1342

Con riguardo al tema dell'informativa che l'intermediario è tenuto a rendere al cliente anche successivamente al compimento dell'operazione d'investimento, il Collegio si è orientato nel senso che, in via generale, non può ritenersi sussistente in capo all'intermediario un obbligo di monitoraggio continuo dell'andamento dello strumento finanziario; obbligo di informazione *ex post* che, a parere del Collegio, può derivare semmai da particolari caratteristiche dello strumento finanziario collocato al cliente, ovvero discendere dalla tipologia di servizio di investimento prestato

dall'intermediario, così come pattiziamente regolato tra le parti (**Decisioni 584, 1068**).

Più in particolare, il Collegio ha affermato - con riferimento a fattispecie in cui veniva contestata la mancata informativa sul *downgrade* del merito creditizio dell'emittente - che l'esistenza di un obbligo in capo all'intermediario di informazione circa le vicende e l'andamento del titolo successivamente al suo acquisto non può essere desunta, *sic et simpliciter*, dalla previsione dell'art. 21 del TUF, in ciò richiamando quanto precisato dalla Suprema Corte di Cassazione (ordinanza del 24 aprile 2018, n. 10122).

La previsione di un obbligo di informazione *post*-contrattuale, collocato cioè nella fase esecutiva del rapporto, sussiste, a parere del Collegio, solo nell'ambito del contratto di gestione di portafogli e del servizio di consulenza in materia di investimenti, trovando in questi casi giustificazione nelle specificità proprie di tali servizi. Detto obbligo deve, invece, escludersi in relazione agli altri servizi d'investimento e, dunque, anche con riguardo al servizio di esecuzione di ordini (oggetto delle fattispecie esaminate), ancorché collegato al servizio di deposito titoli, non potendo configurarsi in questo caso neppure nell'ipotesi di sopravvenuto aggravamento del rischio connesso all'investimento in corso (**Decisioni 1039, 1342**).

Ad analoghe conclusioni il Collegio è pervenuto nel pronunciarsi su taluni ricorsi concernenti acquisti di obbligazioni *Lehman Brothers*, eseguiti mediante prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini, con cui veniva contestato che l'intermediario non aveva reso alcuna informativa *ex post* al cliente in ordine al peggioramento del grado di rischiosità del titolo.

Al riguardo, il Collegio, in continuità con quanto in passato già affermato, si è espresso nel senso di far proprio "*l'orientamento giurisprudenziale che, pur affermando l'obbligo a carico dell'intermediario di informare il cliente in merito a significative variazioni subite da un titolo inserito nell'elenco Patti Chiari, tende tuttavia ad escludere che da ciò scaturisca un'autonoma obbligazione di monitorare il titolo acquistato al fine di valutare l'eventuale variazione del livello di rischio e di informare l'investitore. Ciò, soprattutto, in considerazione del fatto che i titoli Lehman avevano continuato ad essere inclusi nell'elenco di Patti Chiari fino al giorno del default e che il rating fornito dalle agenzie continuava ad essere positivo*" (**Decisione 550**).

Gli obblighi di correttezza nella valutazione di adeguatezza e appropriatezza

Nel corso del 2018, numerose sono state le pronunce del Collegio concernenti l'osservanza, da parte degli intermediari, delle regole in materia di verifica di adeguatezza (richiesta nell'ambito della prestazione dei servizi di consulenza e di gestione di portafogli - c.d. "servizi ad alto valore

aggiunto") e di appropriatezza (imposta nello svolgimento degli altri servizi e attività di investimento – c.d. "servizi esecutivi").

Tali pronunce hanno riguardato sia la fase del processo estrinsecantesi nell'esecuzione del "test di adeguatezza o appropriatezza", sia le fasi di profilatura della clientela e dei prodotti che, della prima, costituiscono presupposti necessari.

Di seguito, si richiamano le principali decisioni in argomento adottate dall'Arbitro.

La profilatura della clientela

[Decisioni 220, 242, 298, 375, 380, 393, 446, 493, 500, 590, 630, 676, 777, 873, 932, 967, 1080, 1138, 1141, 1183, 1263, 1312, 1321](#)

Relativamente alla fase di acquisizione delle informazioni afferenti la clientela e con riguardo, in particolare, alle **modalità di elaborazione dei questionari di profilatura**, l'Arbitro – nel richiamare gli orientamenti ESMA del 2012 in tema di requisiti di adeguatezza (nel prosieguo, "Orientamenti ESMA") – ha evidenziato che *"nel determinare le informazioni da raccogliere, le imprese di investimento dovrebbero tenere conto anche della natura del servizio da prestare"* e che *"in caso di servizi di consulenza in materia di investimenti, le imprese dovrebbero raccogliere informazioni sufficienti al fine di valutare la capacità del cliente di comprendere i rischi e la natura di ogni strumento finanziario che l'impresa intende raccomandare al cliente"*. Muovendo da tale assunto, il Collegio ha censurato il comportamento dell'intermediario che non aveva inserito nel novero dei prodotti, di cui nel questionario era stata richiesta la conoscenza all'investitore, taluni titoli effettivamente oggetto di investimento, collocati dal medesimo intermediario (**Decisione 1080**).

In linea di continuità con quanto già affermato nel 2017 (Decisioni 10, 13, 62 e 116), l'Arbitro ha ravvisato criticità nella profilatura della clientela quando essa viene condotta con **metodo essenzialmente auto-valutativo**, diversamente da quanto previsto dagli Orientamenti ESMA; tanto accade – ad esempio – quando viene chiesto al cliente di valutare egli stesso la propria esperienza (o conoscenza) ad effettuare investimenti in determinati strumenti, mentre sarebbe piuttosto dovere dell'intermediario svolgere un ruolo maggiormente proattivo nell'acquisizione delle informazioni, così limitando anche fenomeni di *"overconfidence"* da parte dell'investitore (**Decisione 1321**). In proposito, il Collegio ha ribadito che la c.d. *know your customer rule* impone all'intermediario di non accontentarsi delle dichiarazioni del proprio cliente e, invece, di assumere autonomamente conoscenza delle sue caratteristiche e di valutare, parimenti in via autonoma, i suoi possibili obiettivi d'investimento (**Decisione 393**).

L'Arbitro si è altresì pronunciato in merito alle **modalità di profilatura dei clienti in caso di rapporti cointestati**.

In particolare, è pervenuto all'esame del Collegio un caso in cui le ricorrenti contestavano che l'intermediario aveva omesso di valutare l'adeguatezza delle operazioni anche in coerenza con il profilo della cointestatario del rapporto che era colei che, nell'esercizio del legittimo potere di agire in via disgiunta, aveva effettivamente disposto gli investimenti oggetto di controversia.

L'intermediario resisteva alla doglianza, invocando la circostanza che le condizioni generali di contratto, approvate espressamente dalle ricorrenti, consentivano non solo di profilare unicamente l'intestatario del rapporto, ma anche di riferire la valutazione di adeguatezza solo al profilo di quest'ultimo, anche quando l'operazione fosse imputabile, in virtù del potere di agire in via disgiunta, all'altro contraente non profilato. Ad esito del proprio esame, il Collegio ha affermato che la lettura complessiva degli Orientamenti ESMA induce a ritenere, in primo luogo, che laddove essi consentono agli intermediari di *"concordare con le persone interessate chi dovrebbe essere oggetto di profilatura"*, devono essere comunque intesi nel senso che l'accordo in questione deve essere il risultato di una specifica negoziazione tra le parti e che, dunque, esso non possa essere raggiunto attraverso il modulo semplificato della predisposizione di condizioni generali di contratto imposte alle controparti e da queste accettate con la sottoscrizione, senza che sia stata data loro la possibilità di discuterne e di procedere ad una effettiva negoziazione. In secondo luogo, la lettura complessiva dei citati Orientamenti induce a ritenere, ad avviso del Collegio, che anche la stessa negoziazione tra le parti, e il successivo accordo, non possono prescindere del tutto dal fatto che l'intermediario abbia comunque predisposto a monte delle procedure che garantiscano che la scelta di uno solo dei soggetti cointestatari come termine di riferimento della profilatura sia compiuta su basi oggettive e razionalmente giustificabili, e che comunque essa non pregiudichi in maniera eccessiva gli interessi degli altri investitori contraenti, e in particolare di quelli in posizione più debole (**Decisione 220**).

L'Arbitro ha, inoltre, precisato che, in mancanza di un accordo e di procedure che presentino i suindicati connotati, l'intermediario deve profilare tutti i cointestatari e svolgere la relativa valutazione di adeguatezza/appropriatezza tenendo conto del profilo "più conservativo" (**Decisione 1312**).

Con riferimento al caso in cui le **operazioni di investimento siano disposte dal cliente tramite un soggetto delegato**, il Collegio ha affermato che 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 dell'investimento e la situazione finanziaria alla persona del

delegante (in quanto destinatario degli effetti delle operazioni) **(Decisione 375)**.

Sempre in tema di profilatura della clientela, l'Arbitro –richiamando l'art. 39 del Regolamento Intermediari⁷, gli Orientamenti ESMA⁸, nonché le Linee Guida ABI per l'applicazione dei succitati orientamenti ESMA⁹ – ha evidenziato che tra gli obblighi dell'intermediario vi è anche quello di curare l'aggiornamento delle informazioni necessarie a definire il profilo del cliente. Al riguardo, è stato ritenuto che già integri violazione della disciplina di riferimento la mancata predisposizione, da parte dell'intermediario, di procedure interne che definiscano tempistica e modalità di aggiornamento delle informazioni **(Decisione 298)**.

Il Collegio ha osservato, altresì, che, pur spettando all'intermediario stabilire la periodicità con cui effettuare gli aggiornamenti dei questionari di profilatura, questi devono essere tanto più frequenti quanto più elevato è il profilo rischio dell'investitore e che si impongano, a maggior ragione, in presenza di determinati eventi che possono ragionevolmente indurre mutamenti con riguardo al profilo dell'investitore. Sulla scorta di tali considerazioni, l'Arbitro, in un caso, ha ritenuto censurabile il comportamento di un intermediario che aveva prestato servizi di investimento alla clientela sulla base di informazioni da intendersi superate per avvenuto decorso del termine – previsto dallo stesso intermediario – entro cui si sarebbe dovuto procedere all'aggiornamento **(Decisione 1183)**; in un altro caso, il Collegio ha rilevato che l'intermediario non aveva provveduto all'aggiornamento della profilatura nonostante si fosse verificato un evento nella vita dell'investitore (ossia la perdita del lavoro) che avrebbe dovuto imporre tale aggiornamento **(Decisione 493)**.

Le decisioni dell'Arbitro hanno riguardato, poi, svariati casi in cui l'investitore ha contestato l'attendibilità delle informazioni contenute nel questionario MiFID, sostenendo che esse sarebbero state in realtà frutto di un'autonoma ed unilaterale iniziativa dell'intermediario.

Sul punto, si è ulteriormente consolidato l'orientamento, già invalso nel 2017 (Decisione 20), volto a responsabilizzare anche il cliente con riferimento a tale momento cruciale del processo d'investimento. In particolare, il Collegio ha ribadito che l'investitore, con la sottoscrizione del

⁷ L'art. 39 del Regolamento che, nella versione applicabile *ratione temporis*, prevede che gli "intermediari possono fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti o potenziali clienti a meno che esse non siano manifestamente superate".

⁸ Dagli Orientamenti ESMA emerge che, laddove vi sia un rapporto continuativo con il cliente, gli intermediari devono conservare informazioni aggiornate e adeguate, avendo riguardo al profilo di ciascun cliente e considerando che un "profilo di rischio più elevato può richiedere un aggiornamento più frequente rispetto a un profilo di rischio più basso. Alcuni eventi, inoltre, possono portare a un processo di aggiornamento come succede, ad esempio, nel caso di clienti che raggiungono l'età pensionabile".

⁹ Le Linee Guida ABI prevedono – rispetto alla frequenza di aggiornamento – che gli intermediari devono definire l'intervallo di tempo con il quale procedere periodicamente (c.d. frequenza standard) ad aggiornare le informazioni, potendo differenziare la periodicità dell'aggiornamento in funzione di taluni elementi (classificazione della clientela, profilo di rischio assegnato al cliente, specifiche informazioni – preventivamente individuate – raccolte dal cliente).

questionario MiFID, assume la paternità delle dichiarazioni ivi contenute, di talché egli, 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 proporsi e operare quale parte attiva del processo d'investimento (**Decisione 590**).

L'Arbitro ha inoltre affermato che il principio di autoresponsabilità si applica, a maggior ragione, quando il rapporto per la prestazione di servizi di investimento tra ricorrente e intermediario si è protratto per un lungo periodo e l'attività di profilatura è stata ripetuta più volte. In tal caso, infatti, il ricorrente ben avrebbe potuto – ed anzi dovuto – usando l'ordinaria diligenza, verificare il tenore dei documenti sottoscritti e, ove avesse ritenuto che il profilo tracciato non rifletteva adeguatamente la propria propensione al rischio, chiedere di apportare le conseguenti modifiche (**Decisione 1141**).

Fermo il principio di autoresponsabilità, il Collegio ha tuttavia ritenuto fondati i ricorsi laddove le risposte degli investitori in sede di profilatura fossero risultate incongruenti rispetto al profilo sintetico di rischio assegnato dall'intermediario.

Tale è stato il caso in cui l'intermediario ha attribuito al ricorrente la qualificazione di investitore avente una propensione al rischio *medio-alta* pur avendo l'investitore, nel rispondere al quesito sugli obiettivi perseguiti nelle proprie scelte di investimento, risposto indicando quale scopo prioritario quello di "*proteggere nel tempo il capitale investito e ricevere flussi di cassa periodici anche contenuti, costanti e prevedibili*" e dichiarato di essere disposto a perdere "*solo una piccola parte del capitale investito*" (**Decisione 242**).

In altri casi, il Collegio ha rilevato l'incoerenza interna del quadro informativo desumibile dalla profilatura, laddove si attestava l'esecuzione di pregressi investimenti in determinati strumenti finanziari (nella fattispecie obbligazioni strutturate) ma, poi, si dichiarava la non conoscenza di tali strumenti da parte del cliente (**Decisione 446**).

Sintomatica di un'inadeguata raccolta e, soprattutto, valutazione delle risultanze informative desumibili dai relativi questionari MiFID, è stata ritenuta la profilatura di un investitore caratterizzata da un'evidente contraddizione tra l'affermazione del cliente, da un lato, di avere una "*elevata conoscenza in materia di investimenti*" e di essere in grado di "*effettuare una pressoché completa valutazione dei rischi di investimento in strumenti finanziari/assicurativi (anche complessi, come derivati)*" e, dall'altro lato, di non conoscere, però, la differenza tra collocamento e ricezione ordini. Elementi questi che, a giudizio dell'Arbitro, avrebbero dovuto far dubitare

l'intermediario della possibilità di riconoscere al ricorrente la qualifica di investitore dotato di esperienza "media" (**Decisione 1138**).

In altri casi, ancora, il Collegio è giunto ad affermare che la profilatura non fosse stata correttamente effettuata raffrontando le risposte date dal cliente nei diversi questionari nel tempo compilati, in cui un determinato livello di conoscenza ed esperienza in materia finanziaria risultava prima affermato e poi smentito (**Decisione 777**), ovvero si registrava un accrescimento dell'esperienza e della propensione al rischio pur in assenza di mutamenti nei parametri di riferimento (**Decisione 676**).

L'Arbitro ha, inoltre, ritenuto non correttamente svolta l'attività di profilatura, e comunque non attendibile il profilo dell'investitore, nei casi in cui è stato ravvisato 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, l'effettiva conoscenza ed esperienza in materia di investimenti desumibile dall'operatività pregressa dell'investitore come risultante dagli estratti conto (**Decisione 630**), ovvero l'età anagrafica del ricorrente, la professione esercitata ed il titolo di studio, non corrispondenti a quelli indicati nei questionari (**Decisioni 380 e 932**).

In tali occasioni, l'Arbitro ha ribadito che, anche alla luce degli Orientamenti ESMA, *"l'intermediario dovrebbe 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"*, stigmatizzando il comportamento dell'intermediario che omette di 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".

Infine, in linea con l'orientamento invalso già nel 2017 (**Decisione 12**), il Collegio ha ricondotto ad un utilizzo "opportunistico" dello strumento della profilatura da parte dell'intermediario la c.d. "ri-profilatura" del cliente in occasione di un nuovo investimento (**Decisioni 500**) 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 di fatto a supporto. Allo stesso modo, è stato ritenuto meramente strumentale all'esecuzione di investimenti, il susseguirsi, anche in un breve volgere di tempo, di plurime profilature con assegnazione di profili di rischio progressivamente più alti, pur restando immutate le caratteristiche personali e finanziarie dei clienti (**Decisione 873**).

La profilatura del prodotto

Decisioni 300, 381, 389, 489, 498, 518, 530, 570, 1383

Il Collegio ha affermato che sull'intermediario grava anche un generale obbligo di profilatura dei singoli prodotti offerti, in quanto solo avendo preventivamente attribuito una corretta classificazione al prodotto, e in particolare ai rischi ad esso sottesi, risulta possibile valutare, in concreto, la loro adeguatezza rispetto al profilo di rischio del cliente.

Sulla base di tali considerazioni l'Arbitro ha censurato la classificazione effettuata dall'intermediario delle azioni proprie come titoli a rischio "medio", o addirittura "basso", pur a fronte della circostanza che trattavasi di quote di capitale di rischio, nonché di strumenti illiquidi che, pertanto, esponevano il cliente non solo all'eventualità della perdita dell'intero capitale investito ma, altresì, al mancato disinvestimento dei titoli in tempi ragionevoli e prevedibili (Decisioni 300, 389, 498, 570, 1383).

In alcuni casi, la valutazione delle azioni proprie da parte dell'intermediario è apparsa ancor più criticabile, e financo decettiva per la clientela, ove messa a confronto con il rischio (equivalente e a volte anche più elevato) che il medesimo intermediario aveva attribuito ai BTP, alle obbligazioni di propria emissione o ad altri titoli presenti nel portafoglio degli investitori, vale a dire a titoli che, avendo una scadenza preventivata e conferendo capitale di debito e non di rischio, avrebbero dovuto essere ragionevolmente apprezzati come meno rischiosi rispetto alle azioni (Decisioni 381, 489, 518, 530).

La verifica di adeguatezza

Decisioni 263, 546, 946, 1254, 1331

Nel corso del 2018 è stato ribadito l'indirizzo, già espresso in passato dal Collegio (Decisione 61), volto a censurare il comportamento dell'intermediario che constatata, ad esito della propria verifica, la non adeguatezza dell'operazione, nel volgere di un breve lasso temporale riproponga la medesima operazione "ad iniziativa del cliente" e proceda alla sua esecuzione.

Il Collegio ha ribadito come, in tale casi, l'esiguo arco temporale (talora anche inferiore al minuto) intercorrente tra le valutazioni effettuate dall'intermediario riveli una sostanziale contestualità delle fasi che hanno portato, prima, alla valutazione di non adeguatezza dell'investimento e, poi, ad eseguire l'ordine del cliente di procedere all'esecuzione dell'operazione. Tale modalità operativa è stata ritenuta espressione di un adempimento solo formale degli obblighi facenti capo all'intermediario e per nulla funzionale alle esigenze informative concrete ed effettive del cliente, in quanto non consente a quest'ultimo di poter disporre di un tempo, ancorché minimale, congruo per poter acquisire previamente ed effettivamente le informazioni

per superare in modo consapevole il vincolo di inadeguatezza e, solo in esito a ciò, incaricare eventualmente l'intermediario di dare comunque corso all'operazione (**Decisione 1331**). Non è inoltre sfuggito come la rapidissima sequenza degli eventi sia suscettibile, in tali ipotesi, di revocare in dubbio la stessa spontaneità ed autenticità dell'iniziativa del cliente, piuttosto indotta dall'intermediario, in spregio alle più elementari regole di correttezza, e frutto di condotte "opportunistiche" volte ad eludere gli obblighi incombenti sull'intermediario in materia di valutazione di adeguatezza (**Decisione 946**). Ciò è tanto più vero – ha affermato l'Arbitro – allorché l'intermediario si trovi in una situazione di conflitto di interessi, ad es. in quanto anche emittente i titoli interessati, sia pure dichiarata all'investitore (**Decisione 1254**).

Meritevole di menzione sul fronte della diligenza nell'esecuzione della verifica di adeguatezza è, inoltre, la decisione con cui il Collegio, esaminando un ricorso con cui veniva contestata la non rispondenza al profilo del cliente di operazioni d'investimento in fondi altamente speculativi, ha affrontato la questione se la valutazione avrebbe dovuto essere svolta tenendo conto della rischiosità dei singoli fondi (come sostenuto dal ricorrente) ovvero sulla base dell'allocazione complessiva del portafoglio dell'investitore (come affermato dal resistente). In proposito, l'Arbitro ha ritenuto che l'assunto del resistente avrebbe potuto trovare ingresso solo se il metodo in questione, ossia quello di valutazione di adeguatezza sul portafoglio complessivo, fosse stato espressamente previsto nel contratto quadro (**Decisione 546**).

Fermo quanto sopra, l'Arbitro ha comunque precisato che l'intermediario, nell'adempimento dell'obbligo di diligenza, 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 medesimo (**Decisione 263**).

La verifica di appropriatezza Decisioni 328, 393, 1096

Con riferimento alla valutazione di appropriatezza, l'Arbitro ha ritenuto di non condividere la posizione difensiva di quegli intermediari che, a fronte della contestazione loro rivolta dal ricorrente di non avere eseguito la verifica di appropriatezza, hanno affermato di avervi provveduto e che essa aveva avuto esito positivo, senza tuttavia fornire alcuna prova di ciò, ma sostenendo che, in base al principio di libertà di forma, essi non sarebbero gravati da alcun obbligo di forma prestabilita, mediante la quale dare evidenza dell'effettuata valutazione di appropriatezza.

In proposito, l'Arbitro ha osservato che, ai sensi della disciplina di settore, l'intero processo di investimento deve essere rigorosamente "tracciato" dall'intermediario e che il malinteso principio di libertà di forma, eccipito dagli intermediari, non li esonera certo dall'onere di registrare le

operazioni di investimento in base a quanto previsto dall'art. 21, comma 1, lett. d), del TUF e dell'art. 29 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia – Consob del 29.10.2007, vigente al tempo dei fatti, il quale sancisce che *"gli intermediari tengono, per tutti i servizi prestati e tutte le operazioni effettuate, registrazioni adeguate e ordinate delle attività svolte, idonee a consentire alle autorità di vigilanza di verificare il rispetto delle norme in materia di servizi e attività di investimento e di servizi accessori, ed in particolare l'adempimento degli obblighi nei confronti dei clienti o potenziali clienti"*. Da quanto sopra discende, ad avviso del Collegio, che l'intermediario deve mettersi in condizione di poter provare di aver operato correttamente e ciò anche, e ancor prima, in ossequio del più generale principio dell'onere della prova sul medesimo incumbente (**Decisione 1096**).

Con riferimento al diverso caso in cui l'intermediario si era espresso nel senso di ritenere l'investimento non appropriato e ha formulato specifica avvertenza all'investitore senza, tuttavia, informarlo dei motivi della "non appropriatezza", l'Arbitro ha ritenuto che la mancata esplicitazione di tali motivi non avesse consentito al cliente di determinarsi con consapevolezza in merito al se procedere o meno con l'investimento (**Decisione 393**).

A tale conclusione il Collegio è pervenuto anche sulla scorta della più recente giurisprudenza della Corte di Cassazione (sentenza del 18 maggio 2017, n. 12544) che, seppure riferita alla normativa vigente prima del recepimento della Direttiva MiFID, risulta ancora attuale con riguardo alle modalità con le quali la valutazione di non appropriatezza deve essere comunicata alla clientela. La Suprema Corte ha, infatti, affermato che è *"principio ricevuto nella giurisprudenza di questa Corte che, per assolvere gli obblighi in discorso, occorre una condotta dell'intermediario intesa a rappresentare in modo puntuale e compiuto le caratteristiche dell'operazione inadeguata, con peculiare riguardo ai rischi che la stessa viene propriamente a proporre. La posizione e adempimento di tali obblighi tende, per l'appunto, al risultato di consentire all'investitore di addivenire a una scelta effettivamente «consapevole»; le specifiche ragioni, che rendono nel concreto inadeguata una data operazione, devono perciò venire trasmesse all'investitore con contenuti e termini tali da risultare destinate a porsi come reali co-fattori della decisione di questi: di non investimento, come anche, nel caso, di investimento"*.

Sempre avuto riguardo alle modalità di comunicazione della non appropriatezza dell'operazione, l'Arbitro ha poi ritenuto che, nel contesto di operazioni di investimento tramite piattaforme di *trading on line*, costituisca mezzo idoneo ad assolvere agli obblighi incumbenti sull'intermediario il sistema caratterizzato dall'apertura di un *pop up* che richiami l'attenzione del cliente sul fatto che l'investimento non è appropriato, e che operi con funzione bloccante l'acquisto se il cliente non dichiara espressamente di volere egualmente proseguire con l'operazione (**Decisione 328**).

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

L'obbligo di condotta nel servizio di gestione individuale di portafogli

Decisioni 401, 1095, 1302

Tra le controversie sottoposte alla cognizione del Collegio alcune hanno riguardato il contestato inadempimento dell'intermediario all'obbligo di diligenza nella prestazione del servizio di gestione individuale di portafogli (art. 1, comma 5-*quinquies*, del TUF).

Il tema è indubbiamente rilevante, atteso il delicato ruolo al riguardo svolto dall'intermediario al quale il cliente affida, in buona sostanza, il governo del proprio patrimonio mobiliare.

In merito, il Collegio, in talune pronunce, ha avuto modo, anzitutto, di evidenziare quelli che sono i connotati tipici del servizio di gestione individuale di portafogli, caratterizzata, per un verso, (i) dal fatto che l'intermediario - pur nell'ambito di una certa discrezionalità nella determinazione delle operazioni di investimento da compiere per conto del cliente (essendo del resto la discrezionalità nelle scelte elemento caratterizzante, nella sua struttura, ogni obbligazione gestoria) - non possa, evidentemente, mai disattendere il limite rappresentato dai criteri che sono predeterminati nelle linee della gestione e, per altro verso, (ii) dal fatto che il cliente non è in una posizione meramente passiva, di soggezione cioè alle scelte compiute dall'intermediario che pur si muovono nell'ambito della detta cornice, ma può concorrere a indirizzarne costruttivamente gli esiti. Nella gestione individuale, infatti, ha rilevato il Collegio, il cliente-mandante conserva il potere di dare istruzioni vincolanti al gestore, tanto sulle operazioni da compiere, quanto su quelle da cui ritiene opportuno che l'intermediario gestore si astenga (**Decisioni 1095, 1302**).

Sulla base di tali presupposti, il Collegio, nelle richiamate decisioni, è pervenuto alla conclusione che non fosse ravvisabile la lamentata incompatibilità tra il profilo di rischio dello strumento finanziario inserito in portafoglio (nella fattispecie *Certificates*) e le caratteristiche della linea di gestione prescelta dal ricorrente con la sottoscrizione del contratto; ciò, tenuto conto anche che quest'ultimo aveva ricevuto regolarmente i rendiconti di gestione, così da essere stato reso edotto delle implicazioni che potevano derivare dai risultati complessivi della gestione per effetto della presenza in portafoglio di tali prodotti ed essere, pertanto, in condizione di esercitare i richiamati poteri di indirizzo e di istruzione chiedendo eventualmente la dismissione dei *Certificates*.

Relativamente al tema della diligenza nella prestazione del servizio di gestione individuale di portafogli, il Collegio è stato poi chiamato, in un

caso, a pronunciarsi specificamente su una prospettata fattispecie di "*mala gestio*". In particolare, nel ricorso venivano formulate doglianze volte a sostenere che l'intermediario non avesse provveduto a movimentare il portafoglio in modo sufficiente ad assicurare al cliente una gestione profittevole.

Ad esito dell'esame del ricorso, il Collegio ha ritenuto di escludere la possibilità di muovere all'intermediario un addebito di negligenza, rilevando, tra l'altro, che "*in ogni obbligazione a contenuto gestorio è attribuita al debitore, obbligato alla prestazione, un certo margine di discrezionalità nella scelta di come darvi esecuzione, e che poi nell'ambito delle gestioni di portafogli quella discrezionalità risulta particolarmente ampia, non potendosi mai sindacare il merito della scelta in concreto compiuta, e valutata come quella più funzionale a realizzare gli obiettivi di valorizzazione del patrimonio gestito, ma solo le modalità con cui quelle decisioni sono state assunte*". In altri termini, a giudizio del Collegio "*nell'ambito del servizio di gestione patrimoniale, il deficit di diligenza non potrà mai essere prospettato sol perché gli investimenti non hanno dato al cliente l'esito da questi auspicato – perché ciò rientra nell'alea tipica di ogni investimento – bensì solo quando quelle scelte, produttive di perdite, non sono state oggetto di una particolare ponderazione da parte dell'intermediario, ovvero non sono state inquadrate e inserite in un ordinato processo interno di valutazione, anche di tipo istruttorio*" (Decisione 401).

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

Decisioni 438, 553, 677, 712, 741, 893, 931, 957, 1037, 1055, 1176

Con riguardo alla fase di esecuzione dell'ordine impartito dal cliente, parte significativa delle decisioni assunte dal Collegio ha riguardato, anche nel 2018, casi in cui acquirenti/sottoscrittori di strumenti finanziari emessi da banche non quotate hanno inoltrato all'emittente-intermediario un ordine di vendita dello strumento finanziario (chiedendone di fatto il riacquisto) e ne hanno lamentato la mancata esecuzione per inosservanza del criterio di priorità temporale della sua ricezione (fenomeno dei c.d. "scavalcati").

L'Arbitro ha così confermato l'orientamento, già invalso nel 2017 (Decisioni 1, 3, 4, 38, 70, 98, 99, 120, 123, 141, 153), in base al quale l'intermediario che non provvede alla corretta trattazione e gestione degli ordini di vendita (nella fattispecie omettendo di osservare il criterio di priorità temporale della loro ricezione) è responsabile per il danno patito dal cliente, incombendo su di esso l'obbligo di apprestare procedure interne idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi d'investimento (art. 21, comma 1, lett. d), del TUF), la cui sussistenza spetta all'intermediario dimostrare (art. 23, comma 6, TUF e art. 15, comma 2, Regolamento ACF) (Decisioni 677, 741, 893).

Sul punto, il Collegio ha inoltre più volte affermato che la mancata adozione di un sistema di procedure, ispirate al principio "*first come, first served*", in grado di assicurare una tempestiva e corretta esecuzione dell'ordine di vendita, rappresenti un elemento idoneo a pregiudicare gli interessi del cliente e che, benché l'emittente-intermediario non abbia alcun obbligo di riacquistare le azioni emesse, è indiscutibile che, nei casi esaminati, la mancata idonea trattazione dell'ordine abbia privato il cliente anche della possibilità di vendere a terzi le azioni che deteneva in portafoglio (Decisioni 712, 931, 1055, 1176).

In proposito l'Arbitro ha altresì rimarcato che l'obbligo dell'intermediario di apprestare procedure interne idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento di servizi di investimento trova puntuale attuazione, per quel che in questa sede rileva, nelle disposizioni del Regolamento Intermediari, vigenti all'epoca dei fatti, secondo cui "*gli intermediari che trattano ordini per conto dei clienti applicano misure che assicurino una trattazione rapida, corretta ed efficiente di tali ordini rispetto ad altri ordini di clienti e agli interessi di negoziazione dello stesso Intermediario*", nonché "*trattano gli ordini equivalenti dei clienti in successione*" (Decisioni 931, 957). Il Collegio ha, inoltre, evidenziato che il cliente è titolato a denunciare il *deficit* delle suddette procedure, giacché l'obbligo dell'intermediario di organizzarsi in maniera adeguata assume diretta rilevanza anche nei confronti dei singoli clienti, valendo ad identificare la misura della diligenza richiestagli nella prestazione del servizio di esecuzione degli ordini (Decisione 438).

In linea di continuità con quanto già statuito nel 2017 (Decisioni 7 e 22), l'Arbitro ha ribadito il suindicato orientamento anche in occasione di ricorsi presentati nei confronti dell'intermediario/emittente di titoli azionari illiquidi, in relazione ad ordini di vendita di dette azioni a quest'ultimo trasmessi tramite un intermediario terzo (presso il quale l'investitore aveva i titoli in deposito). Il Collegio ha, in tali casi, osservato che, anche in ragione della caratteristica di illiquidità dei titoli derivante dall'assenza di un mercato regolamentato in cui gli stessi potevano essere scambiati, l'esecuzione di tali ordini di vendita non poteva prescindere da una forma di cooperazione dell'intermediario/emittente, che era l'unico soggetto in grado di trattare adeguatamente la richiesta di vendita, essendo il solo, in concreto, in condizione di eventualmente incrociare efficacemente la domanda e l'offerta su azioni proprie (Decisione 553).

In materia di servizio d'investimento di esecuzione di ordini per conto dei clienti, il Collegio ha avuto modo di soffermarsi anche sulle modalità di prestazione dello stesso attraverso il canale *on line*. In particolare, l'Arbitro ha affermato che l'esistenza di malfunzionamenti della piattaforma di *trading on line* costituisce un fatto che integra un inadempimento dell'intermediario, in quanto è preciso dovere professionale di quest'ultimo garantire l'efficiente funzionamento della piattaforma informatica messa a disposizione del cliente. Ne discende che l'intermediario

risponde degli eventuali danni sofferti dal cliente in esito a eventuali malfunzionamenti, salvo che non provi – in ossequio ai principi generali della responsabilità contrattuale – che essi erano dipesi da caso fortuito o forza maggiore (**Decisione 1037**).

Gli obblighi di condotta nella gestione collettiva del risparmio Decisioni 350, 471, 472, 491, 748

Con riferimento alla gestione collettiva del risparmio, nel corso del 2018 sono pervenuti all'Arbitro essenzialmente ricorsi incentrati sulla violazione di regole di condotta in sede sia di commercializzazione di quote di fondi comuni d'investimento che di operazioni di disinvestimento.

Quanto alla fase di commercializzazione, valgono gli orientamenti sopra descritti concernenti gli obblighi di condotta a cui, pertanto, si rinvia in questa sede.

Relativamente, invece, alla fase di disinvestimento, si riportano di seguito le decisioni più significative assunte dall'Arbitro.

Il Collegio, ribadendo quanto già in passato rilevato (**Decisione 9**), ha precisato, anzitutto, che la liquidazione di quote di un OICR rientra nell'ambito della prestazione dei servizi d'investimento, in quanto attività che l'intermediario pone in essere in forza di un accordo di collocamento (**Decisione 748**).

Ciò posto, il Collegio ha avuto modo di evidenziare che, in occasione di richieste di rimborso di quote di fondi comuni d'investimento presentate alla società di gestione per il tramite di soggetti collocatori, questi hanno l'obbligo di trasmetterle entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione, ai sensi del Regolamento della Banca d'Italia sulla gestione collettiva del risparmio del 19 gennaio 2015, Titolo V, Capitolo I, Sezione II (**Decisioni 491, 471, 472**).

In un caso particolare, avente ad oggetto un fondo a distribuzione di proventi, il Collegio ha censurato il comportamento tenuto dal consulente di un intermediario che consigliava operazioni di disinvestimento per importi estremamente esigui su ciascun fondo, ritenendole mirate *"a presentare, artificialmente, come distribuzioni dei proventi, cui sarebbe stata coerente la dimensione assai contenuta dell'attribuzione patrimoniale, quelle che [invece] erano vere e proprie operazioni di rimborso del capitale"* (**Decisione 350**).

8. Il danno risarcibile

La quantificazione e la liquidazione del danno

Decisioni 306, 328, 335, 385, 400, 416, 428, 436, 463, 481, 534, 546, 584, 630, 639, 685, 749, 766, 768, 888, 890 933, 957, 967, 1022, 1044, 1087, 1103, 1300, 1365, 1376

Particolare attenzione è stata dedicata dal Collegio all'accertamento del danno risarcibile e alla sua quantificazione. Nelle decisioni che seguono si riportano gli orientamenti assunti in relazione a molteplici fattispecie sottoposte al suo esame.

Con riguardo al danno invocato dai ricorrenti in relazione alla "tipica" ipotesi portata alla sua attenzione, il Collegio ha chiarito che non è sufficiente il mero accertamento di una violazione di una regola di condotta da parte di un intermediario per far ritenere di per sé configurabile il risarcimento del danno a favore del ricorrente, dovendo essere da quest'ultimo fornita la prova dell'attualità e della concretezza del danno che da quelle violazioni ne è scaturito (**Decisioni 463, 639**).

A questo riguardo, il Collegio ha precisato che il danno può ritenersi risarcibile solo quando risulti certo, attuale e concreto, anche ove basato su un percorso logico-argomentativo fondato in tutto o in parte su presunzioni. In tale ottica il Collegio ha ritenuto non risarcibile, in quanto non attuale, il danno nel caso di possessori di obbligazioni, anche subordinate, non scambiate in sede di negoziazioni, in mancanza di elementi atti a dimostrare – anche solo per presunzioni – che il loro valore fosse divenuto inferiore al prezzo di acquisto, ovvero che vi fossero, alla data della pronuncia dell'Arbitro, segnali prodromici di possibile mancato rimborso alla scadenza delle stesse obbligazioni (**Decisioni 463, 1365**).

Con riferimento a casi in cui l'intermediario-emittente era stato sottoposto a liquidazione coatta amministrativa, il Collegio ha ritenuto, invece, che l'azzeramento dei titoli fosse di per sé sufficiente a far ritenere sussistente il requisito di attualità del danno occorso (**Decisioni 385, 967**).

L'arbitro ha, inoltre, ritenuto che non potesse derivare un danno attuale e concreto, bensì meramente ipotetico, dalla condotta dell'intermediario che non aveva rilasciato l'attestato di continuato possesso delle azioni al cliente che lo aveva richiesto per aderire ad un'azione giudiziaria. Al riguardo, il Collegio ha osservato che, essendo meramente ipotetico, il danno non poteva ritenersi determinato, non solo in merito alla sua quantificazione, ma neppure con riguardo alla sua effettiva sussistenza, considerata l'inevitabile incertezza sottesa ad un'iniziativa giudiziale al quale il ricorrente avrebbe voluto partecipare (**Decisione 481**).

L'Arbitro ha altresì respinto le richieste di risarcimento del "danno da lucro cessante" o di "maggior danno" ex art. 1224 c.c., affermando, quanto al riconoscimento del "danno da lucro cessante", che – anche ove sia richiesta una liquidazione equitativa – è pur sempre necessaria un'allegazione concreta, a opera del ricorrente, di quali sarebbero potuti essere gli impieghi alternativi (**Decisioni 328, 685**) e, avuto riguardo al "maggior danno", che il Collegio può pronunciarsi su di esso solo nel caso in cui il ricorrente fornisca elementi probatori a supporto dell'esistenza del maggior danno e della sua quantificazione (**Decisione 428**).

Il Collegio si è poi mostrato particolarmente sensibile ad evitare che lo strumento risarcitorio potesse comportare indebiti arricchimenti a favore del ricorrente.

Ciò stante, in relazione ad un caso in cui era stato accertato che l'intermediario non aveva informato il cliente, con la dovuta diligenza, circa i costi e, in particolare, il regime commissionale relativo alla negoziazione di titoli esteri, il Collegio ha reputato che non fosse congruo rifondere al cliente l'intero importo della commissione, in quanto ciò si sarebbe tradotto nella sostanziale gratuità del servizio di cambio che, comunque l'intermediario aveva reso a favore del cliente (**Decisione 1376**).

Facendo applicazione del medesimo principio, il Collegio ha ritenuto che non fosse risarcibile il danno insito nella svalutazione di azioni assegnate al ricorrente a titolo gratuito nell'ambito di operazioni di aumento di capitale o come forma di indiretta distribuzione di dividendi, trattandosi di strumenti per il cui acquisto non era stato, invero, sostenuto alcun costo dal ricorrente (**Decisione 888**).

In continuità con quanto già avvenuto nel corso del 2017, particolare rilievo è stato poi attribuito al concorso di colpa del ricorrente nella causazione del danno, ex art. 1227, c.c.. Al riguardo, il Collegio ha ribadito l'indirizzo - mutuato dalla consolidata posizione della Suprema Corte di Cassazione rappresentata nella sentenza n. 29864 del 29 dicembre 2011 - in base al quale, ove l'intermediario abbia dato corso ad un investimento senza osservare gli obblighi informativi o di condotta, il danno risarcibile consiste nell'essere stato posto a carico del cliente un rischio che presumibilmente egli non si sarebbe accollato. Tale danno, ad avviso del Collegio, va liquidato in misura pari alla differenza tra il valore dell'investimento all'atto dell'acquisto e quanto eventualmente ricavato dalla sua successiva alienazione (**Decisione 436**), ovvero quanto avrebbe potuto ricavare dalla sua alienazione tempestiva al tempo in cui il cliente stesso si è reso conto, o avrebbe potuto rendersi conto con l'ordinaria diligenza, dell'effettiva rischiosità del prodotto finanziario acquisito o dell'inadeguatezza dello stesso (**Decisioni 630, 749**).

Con riguardo a quei casi in cui non vi siano evidenze dell'effettiva presa di coscienza della rischiosità dell'investimento da parte del ricorrente, il Collegio ha ritenuto di poter ragionare nel senso di affermare che, ove il ricorrente sia un "investitore medio", non possa essergli rimproverata la mancata vendita degli strumenti, non essendo possibile esigere da un investitore *retail*, privo di particolare esperienza e competenza, di non avere colto segnali di eventuale allarme che gli avrebbero potuto far mitigare il danno attraverso la vendita dello strumento finanziario detenuto (**Decisioni 584, 1044**).

Nel diverso caso in cui l'investitore è, al contrario, dotato di particolare esperienza, attestata dalla sua elevata operatività in strumenti finanziari o in considerazione, anche, del titolo di studio conseguito o della

professione esercitata, il Collegio (sempre aderendo al principio elaborato dalla Corte di Cassazione nella sopra citata sentenza n. 29864) ha rilevato che una particolare circostanza (ossia il fatto che da diversi mesi fossero stati resi noti ai sensi dell'art. 114 TUF gli esiti delle ispezioni condotte dall'Autorità di Vigilanza) rappresentasse un segnale che ad "*un investitore esperto*" non sarebbe dovuto sfuggire in quanto sintomatico dell'elevato livello di rischio progressivamente assunto mantenendo l'investimento in essere, il che lo avrebbe dovuto indurre ad adottare diligentemente le misure necessarie per contenere il danno (**Decisioni 1087, 1103**).

Sempre in tema di concorso di colpa del ricorrente, in diverse pronunce è stato escluso o ridotto il risarcimento del danno, in forza del principio di cui all'articolo 1227 c.c., in presenza di comportamenti dell'investitore qualificabili come opportunistici o ingiustificabilmente non diligenti, come quello concretizzatosi nell'aver posto in essere un'operazione d'investimento nella consapevolezza dell'errore di funzionamento del sistema messo a disposizione dall'intermediario o nel fondato dubbio dell'attendibilità delle relative risultanze (**Decisione 335**). In un altro caso in cui il ricorrente, resosi conto dopo la sottoscrizione dell'elevato rischio dello strumento sottoscritto, non ha disinvestito adducendo un (effettivo) malfunzionamento del sistema, il Collegio ha ritenuto che il mancato ricorso da parte del cliente agli altri canali messi a disposizione dall'intermediario per inserire ordini da parte della clientela consentisse di affermare che la perdita sofferta dal ricorrente sarebbe stata almeno parzialmente evitabile con l'uso dell'ordinaria diligenza (**Decisione 328**).

Con riferimento a frequenti casi in cui gli strumenti finanziari oggetto della controversia erano ancora in possesso del ricorrente, è invalso un costante orientamento del Collegio concretizzatosi nel decurtare dal *quantum* richiesto il valore dei titoli come rilevato al momento della decisione (**Decisione 400**). Qualora, poi, il ricorrente avesse ricavato dall'investimento somme a titolo di interessi (ossia dividendi o cedole) o di rimborso del capitale alla scadenza, il Collegio ha proceduto alla loro deduzione in applicazione del principio di *compensatio lucri cum damno*. (**Decisioni 534, 890**).

Con riguardo al fenomeno dei cosiddetti "scavalcati", in precedenza richiamato (relativamente ai quali è stato affermato l'obbligo dell'emittente non quotato di adottare procedure interne idonee ad assicurare, in ossequio ai canoni di diligenza e correttezza, la tempestiva e corretta trattazione ed esecuzione degli ordini di vendita su proprie azioni impartiti dai clienti), le decisioni dell'Arbitro hanno affermato che il danno è da individuarsi in questi casi, in via equitativa, nella perdita di *chance* per il cliente di poter liquidare l'investimento nell'ipotesi in cui l'intermediario si fosse dotato di procedure idonee ad assicurare la corretta e tempestiva trattazione dell'ordine. In questo caso il danno è stato correlato al periodo in cui l'ordine è risultato essere stato inoltrato (avendo riguardo al grado di liquidità dello strumento finanziario alla data dell'ordine di vendita) ed è stato ritenuto inversamente

proporzionale al quantitativo delle azioni messe in vendita (dovendo considerarsi la *chance* tanto più elevata quanto più ridotto era il quantitativo delle azioni messe in vendita). **(Decisioni 306, 957).**

Quanto al calcolo della rivalutazione monetaria e degli interessi legali sulla somma riconosciuta al ricorrente in caso di accoglimento del ricorso, il Collegio ha operato, come in passato, in aderenza all'orientamento prevalente della giurisprudenza della Corte di Cassazione.

Pertanto, quanto agli interessi legali - in ossequio al principio fissato dalla giurisprudenza con riferimento alle ipotesi di risarcimento del danno per inadempimento contrattuale (Cass. Civ. 5 maggio 2016, n. 9039) - essi sono stati determinati con decorrenza dalla data della liquidazione del danno, ossia dalla data della decisione e sino al soddisfo **(Decisioni 546, 766).**

Nella diversa ipotesi di declaratoria di nullità, il Collegio, in applicazione dell'art. 2033 c.c., ha riconosciuto al ricorrente gli interessi dalla data del ricorso sino al soddisfo **(Decisione 416).**

Per quanto attiene, invece, alla rivalutazione monetaria, il Collegio, in caso di accoglimento della richiesta di risarcimento del danno, trattandosi di debito di valore, ha costantemente riconosciuto la rivalutazione monetaria dalla data delle singole operazioni sino alla decisione. Per converso, ove ha accertato obbligazioni di natura restitutoria, versandosi in un'ipotesi di debito di valuta, soggetta al principio nominalistico dell'art. 1227 c.c., il Collegio non ha riconosciuto il diritto alla rivalutazione monetaria **(Decisioni 768, 1022).**

Infine, non sono stati ritenuti ristorabili le spese legali, così come i costi per eventuali consulenze tecniche sostenute dai ricorrenti. A tale conclusione il Collegio è giunto sull'assunto che l'assistenza di un difensore davanti all'ACF è frutto di una libera scelta del ricorrente e non un presupposto necessario per potersi rivolgere ad esso e far valere le proprie ragioni nei confronti dell'intermediario, di tal che il relativo esborso non può essere configurato alla stregua di una spesa qualificabile come un danno sofferto dal ricorrente che sia conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento. Coerentemente, il Collegio ha ritenuto che tali spese siano escluse dal novero dei danni deducibili avanti l'Arbitro, stante quanto previsto all'art. 4, comma 2, del Regolamento ACF **(Decisioni 933, 1300).**

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	1289	95,3%
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	39	2,9%
Banche comunitarie con succursale in Italia	8	0,6%
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	7	0,5%
Imprese di investimento comunitarie	7	0,5%
Gestori collettivi italiani	1	0,1%
Imprese di assicurazione	1	0,1%

Ricorsi ricevuti per tipologia ricorrente

(Unità e valori percentuali)

Tipologia ricorrente	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
Persone fisiche	1763	96,7%
✓ Uomini	1202	65,9%
✓ Donne	561	30,8%
Persone giuridiche	61	3,3%

Ricorsi ricevuti per fascia di età dei ricorrenti

(Unità e valori percentuali)

Sesso ricorrente	0-19 anni		20-25 anni		26-34 anni		35-44 anni		45-54 anni		55-64 anni		65-74 anni		Over 74	
Uomini	1	0,1%	5	0,3%	37	2,1%	129	7,3%	244	13,8%	296	16,8%	287	16,3%	203	11,5%
Donne	1	0,1%	5	0,3%	18	1,0%	42	2,4%	117	6,6%	110	6,2%	127	7,2%	141	8,0%

Ricorsi dei ricorrenti per regione di residenza

(Unità e valori percentuali)

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Puglia	305	16,6%
Lombardia	215	11,8%
Toscana	154	8,4%
Veneto	147	8,1%
Emilia Romagna	140	7,7%
Marche	135	7,4%
Lazio	113	6,2%
Sicilia	113	6,2%

Regioni	Numero totale istanze	In percentuale
Basilicata	96	5,3%
Campania	77	4,2%
Piemonte	74	4,1%
Calabria	70	3,8%
Umbria	38	2,1%
Friuli Venezia Giulia	36	2,0%
Trentino Alto Adige	34	1,9%
Liguria	29	1,6%
Abruzzo	21	1,2%
Sardegna	10	0,5%
Molise	7	0,4%
Valle d'Aosta	2	0,1%
<i>Residenti all'estero</i>	8	0,4%
Totale	1824	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	135	44,3%
Milano	97	45,1%
Roma	91	80,5%
Potenza	69	71,9%
Ascoli Piceno	58	43,0%
Ferrara	54	38,6%
Ancona	50	37,0%
Lecce	47	15,4%
Brindisi	45	14,8%
Palermo	43	38,1%
Arezzo	42	27,3%
Vicenza	41	27,9%
Padova	35	23,8%
Napoli	34	44,2%
Bolzano	33	97,1%
Reggio Calabria	33	47,1%
Torino	32	43,2%
Brescia	30	14,0%
Barletta Andria Trani	29	9,5%
Foggia	28	9,2%
Treviso	28	19,0%
Matera	27	28,1%
Perugia	24	63,2%
Genova	23	79,3%
Pisa	22	14,3%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Venezia	22	15,0%
Messina	21	18,6%
Taranto	21	6,9%
Grosseto	20	13,0%
Bergamo	19	8,8%
Monza e Brianza	19	8,8%
Firenze	17	11,0%
Cosenza	16	22,9%
Pordenone	16	44,4%
Udine	16	44,4%
Catanzaro	15	21,4%
Livorno	15	9,7%
Bologna	14	10,0%
Caserta	14	18,2%
Terni	14	36,8%
Forlì-Cesena	13	9,3%
Macerata	13	9,6%
Parma	13	9,3%
Siena	13	8,4%
Catania	12	10,6%
Como	12	5,6%
Modena	12	8,6%
Ravenna	12	8,6%
Verona	12	8,2%
Alessandria	11	14,9%
Avellino	10	13,0%
Salerno	10	13,0%
Varese	10	4,7%
Agrigento	9	8,0%
Benevento	9	11,7%
Chieti	9	42,9%
Latina	9	8,0%
Pavia	9	4,2%
Pesaro Urbino	9	6,7%
Pescara	9	42,9%
Rimini	9	6,4%
Trapani	9	8,0%
Frosinone	8	7,1%
Mantova	8	3,7%
Pistoia	8	5,2%
Prato	8	5,2%
Rovigo	8	5,4%
Siracusa	8	7,1%
Lucca	7	4,5%
Novara	7	9,5%

Provincia	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti nella Regione di appartenenza
Piacenza	7	5,0%
Ragusa	7	6,2%
Campobasso	6	85,7%
Reggio Emilia	6	4,3%
Asti	5	6,8%
Cuneo	5	6,8%
Fermo	5	3,7%
Lodi	5	2,3%
Verbano-Cusio-Ossola	5	6,8%
Vercelli	5	6,8%
Vibo Valentia	5	7,1%
Biella	4	5,4%
Rieti	4	3,5%
Cagliari	3	30,0%
Caltanissetta	3	2,7%
Cremona	3	1,4%
Imperia	3	10,3%
Savona	3	10,3%
Trieste	3	8,3%
Aosta	2	100,0%
L'aquila	2	9,5%
Lecco	2	0,9%
Massa Carrara	2	1,3%
Olbia-Tempio	2	20,0%
Sassari	2	20,0%
Belluno	1	0,7%
Carbonia-Iglesias	1	10,0%
Crotone	1	1,4%
Enna	1	0,9%
Gorizia	1	2,8%
Isernia	1	14,3%
Nuoro	1	10,0%
Oristano	1	10,0%
Sondrio	1	0,5%
Teramo	1	4,8%
Trento	1	2,9%
Viterbo	1	0,9%

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:		56,60%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	530	37,60%
✓ Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	134	9,50%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	132	9,40%
✓ Conflitti di interesse [21TUF]	1	0,10%
Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:		14,10%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	169	12%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	18	1,30%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	6	0,36%
✓ Contratti[21TUF]	5	0,34%
✓ Conflitti di interesse [21TUF]	1	0,10%
Collocamento:		13%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	142	10,10%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	33	2,30%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	7	0,50%
✓ Contratti [23TUF]	1	0,10%
Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:		3,50%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	24	1,70%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	19	1,40%
✓ Contratti [23TUF]	3	0,20%
✓ Valutazione di appropriatezza [41-42RI] o adeguatezza [39-40RI]	3	0,20%
Gestione di portafogli:		3,30%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività [21TUF]	36	2,50%
✓ Contratti [23TUF]	8	0,60%
✓ Diritto di recesso [24TUF]	1	0,10%
✓ Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	1	0,10%
Servizi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari		2,30%
✓ Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]	25	1,80%
✓ Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	8	0,50%

Classificazione e Oggetti analitici delle controversie	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
Gestione collettiva del risparmio		1,90%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento delle attività di gestione[35-decies TUF]</i>	26	1,80%
✓ <i>Gestione degli ordini [68-72 RI]</i>	1	0,10%
Ricezione e trasmissione di ordini		1%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	11	0,80%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	2	0,10%
✓ <i>Contratti [23 TUF]</i>	1	0,10%
Offerta fuori sede		1%
✓ <i>Consulenti finanziari autorizzati all'offerta fuori sede [31TUF]</i>	13	0,90%
✓ <i>Requisiti per lo svolgimento dell'attività per prodotti finanziari e servizi [30TUF]</i>	1	0,10%
Negoziante per conto proprio		0,60%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	6	0,40%
✓ <i>Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]</i>	3	0,20%
Gestione di portali on-line		0,60%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	8	0,60%
Promozione e collocamento con tecniche di comunicazione a distanza		0,40%
✓ <i>Regole di comportamento (81RI)</i>	6	0,40%
Servizi accessori – Concessione di finanziamenti per effettuare operazioni		0,10%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	1	0,10%
Altri Servizi accessori		1,60%
✓ <i>Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività[21TUF]</i>	21	1,50%
✓ <i>Conflitti di interesse [21TUF]</i>	1	0,10%

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	174	12,95%
BANCA APULIA SPA	173	12,85%
INTESA SANPAOLO SPA	163	12,15%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	138	10,25%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	99	7,42%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCO BPM SPA	58	4,30%
BPER BANCA SPA	49	3,70%
UNICREDIT SPA	48	3,60%
FINCOBANK BANCA FINECO SPA	44	3,25%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	34	2,51%
POSTE ITALIANE SPA	29	2,15%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	27	2,00%
CREDIT AGRICOLE - CARIPARMA SPA	27	2,00%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	25	1,90%
CREDITO EMILIANO SPA	24	1,80%
BNP PARIBAS REAL ESTATE INVESTMENT MANAGEMENT ITALY SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	17	1,30%
IW BANK SPA	16	1,30%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	15	1,11%
CHEBANCA! SPA	12	0,90%
SOFIA SGR SPA	12	0,90%
HYPOTHEK ADRIA BANK SPA	10	0,74%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	8	0,60%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	8	0,60%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	7	0,55%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	7	0,55%
AFX CAPITAL MARKETS LTD	6	0,45%
BANCA MEDIOLANUM SPA	6	0,45%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	6	0,45%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	5	0,37%
BANCA POPOLARE VALCONCA SCARL	5	0,37%
BANCA SELLA - SPA	5	0,37%
CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO fusa per incorporazione in INTESA SANPAOLO dal 23 luglio 2018	5	0,37%
CREDITO VALTELLINESE SPA	5	0,37%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	4	0,29%
BANCA POPOLARE DI MILANO SPA (fusa per incorporazione in BANCO BPM SPA dal 26 novembre 2018)	4	0,29%
DEUTSCHE BANK SPA	4	0,29%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	4	0,29%
ALPENBANK AG	3	0,24%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	3	0,24%
BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	3	0,24%
BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	3	0,24%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	3	0,24%
UNIPOL BANCA SPA	3	0,24%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI NAPOLI - SOCIETA' COOPERATIVA	2	0,15%
BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	2	0,15%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	2	0,15%
BANCO DI NAPOLI SPA (fusa per incorporazione in Intesa Sanpaolo dal 26 novembre 2018)	2	0,15%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	2	0,15%
CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	2	0,15%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	2	0,15%
UBS EUROPE SE - Succursale Italia	2	0,15%
VIVIBANCA SPA	2	0,15%
ALETTI & C. BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	1	0,07%
ALLEANZA ASSICURAZIONI SPA	1	0,07%
ARCA FONDI S.P.A. SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO	1	0,07%
ASSITECA SIM SPA	1	0,07%
BANCA DEL FUCINO S.P.A.	1	0,07%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA ,LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE	1	0,07%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,07%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PERGOLA SCRL	1	0,07%
BANCA DI PESCIA E CASCINA CREDITO COOPERATIVO - SOCIETA' COOPERATIVA	1	0,07%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	1	0,07%
BANCA DI VERONA CREDITO COOPERATIVO CADIDAVID SCPA	1	0,07%
BANCA GENERALI SPA	1	0,07%
BANCA IFIGEST SPA	1	0,07%
BANCA IMI SPA	1	0,07%
BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,07%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,07%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,07%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,07%

Intermediario	Numero totale ricorsi	Percentuale
BANCOPOSTA FONDI SPA SGR	1	0,07%
BINCKBANK N.V.	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI - BIVERBANCA SPA	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI CENTO SPA	1	0,07%
CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE (fusa per incorporazione in INTESA SANPAOLO da febbraio 2019)	1	0,07%
CMC MARKETS UK PLC	1	0,07% ⁰
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1	0,07%
DIRECTA SIM SPA	1	0,07%
GAM (ITALIA) SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO S.P.A.	1	0,07%
ING BANK N.V.	1	0,07%
INVESTIRE SGR S.P.A.	1	0,07%
JP MORGAN INTERNATIONAL BANK LTD.	1	0,07%
LA CASSA DI RAVENNA SPA	1	0,07%
MEDIOLANUM GESTIONE FONDI SGR SPA	1	0,07%
PICTET & CIE (EUROPE) SA	1	0,07%
PRAMERICA SGR	1	0,07%
SATOR IMMOBILIARE SGR SPA	1	0,07%
STUDIO GAFFINO SIM SPA	1	0,07%

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
VENETO BANCA SPA IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	250	220	30	88,0%
BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	238	203	35	85,3%
BANCA APULIA SPA	133	124	9	93,2%
INTESA SANPAOLO SPA	110	93	17	84,5%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	97	87	10	89,7%
BPER BANCA SPA	36	5	31	13,9%
BANCA POPOLARE DI BARI SOC. COOP. PER AZIONI	29	26	3	89,7%
UNICREDIT SPA	17	6	11	35,3%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	16	7	9	43,8%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	12	1	11	8,3%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCO BPM SPA	9	4	5	44,4%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	8	4	4	50,0%
POSTE ITALIANE SPA	7	1	6	14,3%
BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	6	6	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	6	6	-	100,0%
BANCA MEDIOLANUM SPA	6	3	3	50,0%
DEUTSCHE BANK SPA	6	1	5	16,7%
IW BANK SPA	6	1	5	16,7%
BANCA POPOLARE DI MILANO SPA (fusa per incorporazione in BANCO BPM SPA dal 26 novembre 2018)	5	1	4	20,0%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	4	3	1	75,0%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	4	-	4	0,0%
BANCA GENERALI SPA	3	2	1	66,7%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	3	2	1	66,7%
CREDITO EMILIANO SPA	3	-	3	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	3	2	1	66,7%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	3	2	1	66,7%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	2	1	1	50,0%
ALPENBANK SPA	2	-	2	0,0%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	2	2	-	100,0%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	2	-	2	0,0%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	2	-	2	0,0%
BANCO DI NAPOLI SPA (fusa per incorporazione in Intesa Sanpaolo dal 26 novembre 2018)	2	-	2	0,0%
BINCKBANK N.V.	2	1	1	50,0%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	2	2	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO (fusa per incorporazione in INTESA SANPAOLO dal 23 luglio 2018)	2	1	1	50,0%
ANIMA SGR	1	-	1	0,0%
ARCA FONDI SPA SOCIETA' DI GESTIONE DEL RISPARMIO	1	-	1	0,0%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	1	-	1	0,0%
BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	1	-	1	0,0%
BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CHERASCO SCRL	1	-	1	0,0%

Intermediario	Totale decisioni	Ricorsi accolti	Ricorsi rigettati	% Ricorsi accolti sul totale delle decisioni
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MILANO S.C.	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	-	1	0,0%
BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETA' PER AZIONI	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	1	1	-	100,0%
BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	-	100,0%
CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA (fusa per incorporazione in INTESA SANPAOLO dal 26 novembre 2018)	1	1	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	1	-	1	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI FERMO SPA	1	1	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO SPA	1	1	-	100,0%
CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA (fusa per incorporazione in INTESA SANPAOLO dal 25 febbraio 2019)	1	1	-	100,0%
CHEBANCA! SPA	1	-	1	0,0%
CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	-	1	0,0%
CONSULTINVEST ASSET MANAGEMENT SPA SGR	1	-	1	0,0%
CONSULTINVEST INVESTIMENTI SIM SPA	1	1	-	100,0%
CREDIT AGRICOLE - CARIPARMA SPA	1	1	-	100,0%
CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	1	-	1	0,0%
DIRECTA SIM SPA	1	1	-	100,0%
EFG BANK (LUXEMBOURG) SA	1	-	1	0,0%
INVESTIRE SGR SPA	1	-	1	0,0%
MEDIOBANCA - BANCA DI CREDITO FINANZIARIO SPA	1	-	1	0,0%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	1	-	1	0,0%
UBS (ITALIA) SPA	1	-	1	0,0%
UNIPOL BANCA SPA	1	-	1	0,0%

Ricorsi per valore della richiesta

(Unità e valori percentuali sui 1408 ricorsi procedibili)

Valore della richiesta in euro	Numero totale ricorsi	Percentuale su totale
da 0 a 5.000 euro	212	15,1%
da 5.001 a 10.000	192	13,6%
da 10.001 a 30.000	355	25,2%
da 30.001 a 50.000	189	13,4%
da 50.001 a 100.000	227	16,1%
Richieste maggiori di 100.000	222	15,8%
Senza indicazione di importo	11	0,8%

Controvalore importi richiesti e riconosciuti dal Collegio

(Valori in euro sui 1071 ricorsi decisi)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	57.789.291	53.996	21	500.000
✓ Solo per ricorsi accolti	43.696.616	52.773	21	500.000
Decisioni assunte dal Collegio (solo ricorsi accolti)	33.573.412	40.547	5,56	500.000

Ricorsi contro le banche in l.c.a. e in risoluzione - decisioni assunte nel biennio 2017-2018

(Unità, valori in euro e percentuali)

Intermediario	N. ricorsi	Ricorsi accolti	Importo richiesto	Importo deciso in euro	Rigettati	% Accolti	% Importo deciso
VENETO BANCA SPA IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	279	249	16.942.796,17	14.784.212,44	30	89,2%	87,3%
BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA	292	253	12.426.371,00	8.372.303,39	39	86,6%	67,4%
BANCA APULIA SPA	134	128	8.214.788,54	7.922.663,57	6	95,5%	96,4%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONE SPA	2	2	58.375,73	59.046,47	0	100%	101,1%
INTESA SANPAOLO SPA (Strumenti finanziari emessi dalla due "banche venete")	107	103	3.140.161,60	3.078.835,69	4	96,3%	98%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA (Strumenti finanziari emessi da Banca delle Marche e Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio)	127	114	2.751.697,05	1.297.422,68	13	89,8%	41,1%

Intermediario	N. ricorsi	Ricorsi accolti	Importo richiesto	Importo deciso in euro	Rigettati	% Accolti	% Importo deciso
BPER BANCA SPA (Strumenti finanziari emessi dalla Cassa di Risparmio di Ferrara)	35	5	1.276.578,64	604.086,09	30	14,3%	47,3%
Totale	976	854	44.810.768,73	36.118.570,33	122	87,5%	80,6%

Ricorsi inammissibili/irricevibili

(Unità e valori percentuali)

Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
Dichiarazioni di Inammissibilità:	363	19,9%
✓ <i>il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)</i>	15	0,8%
✓ <i>la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro</i>	348	19,1%
Dichiarazioni di Irricevibilità:	53	2,9%
✓ <i>il ricorso non è presentato da un investitore</i>	1	0,1%
✓ <i>non è stato presentato reclamo all'intermediario</i>	24	1,3%
✓ <i>sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie</i>	2	0,1%
✓ <i>è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario</i>	20	1,1%
✓ <i>sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta</i>	6	0,3%

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 allegati 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 stanziata 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 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;

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

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

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

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

Art. 3

Clausola di invarianza finanziaria

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

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

Dato a Roma, addì 6 agosto 2015

MATTARELLA

Renzi, Presidente del Consiglio dei ministri

Guidi, Ministro dello sviluppo economico

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Orlando, Ministro della giustizia

Gentiloni Silveri, Ministro degli affari esteri e della cooperazione internazionale

Visto, il Guardasigilli: Orlando

DECRETO LEGISLATIVO 3 agosto 2017, n. 129

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

Art. 2

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

(omissis)

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

(omissis)

Art. 10

Disposizioni transitorie e finali

(omissis)

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

(omissis)

Art. 11

Clausola di invarianza finanziaria

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

Dato a Roma, addì 3 agosto 2017

MATTARELLA

Gentiloni Silveri, Presidente del Consiglio dei ministri

Padoan, Ministro dell'economia e delle finanze

Alfano, Ministro degli affari esteri e della cooperazione internazionale

Orlando, Ministro della giustizia

Calenda, Ministro dello sviluppo economico

Visto, il Guardasigilli: Orlando

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*

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)

decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento relativi alla sottoscrizione e 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;

D E L I B E R A:

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

³ Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19.5.2016.

Articolo 1
(Fonti normative)

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

Articolo 2
(Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) "testo unico della finanza" (o anche "TUF"), il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;
- b) "codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;
- c) "Regolamento (UE) n. 524/2013", il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie *online* dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);
- d) "Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)" o "Arbitro", il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinato dal presente regolamento composto dall'organo decidente e dalla segreteria tecnica;
- e) "organo decidente" o "collegio", l'organo che decide in merito alle controversie sottoposte all'Arbitro;
- f) "segreteria tecnica" o "segreteria", l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Arbitro;
- g) "investitori", gli investitori, diversi dalle controparti qualificate di cui all'articolo 6, comma 2-*quater*, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-*quinquies* e 2-*sexies*, del TUF;
- h) "intermediari":
 - i soggetti abilitati di cui all'articolo 1, comma 1, lettera n), del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede di cui all'articolo 31 del TUF;
 - la società Poste Italiane – Divisione Servizi di Banco Posta – autorizzata ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all'attività svolta per suo conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede;
 - i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-*bis* e 18-*ter* del TUF;
 - i gestori di portali per la raccolta di capitali per start-up innovative e PMI innovative di cui all'articolo 50-*quinquies* del TUF;
 - le imprese di assicurazione limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-*bis*, del TUF dalle stesse emessi;
- ì) "controversia transfrontaliera", una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- l) "discipline economiche e giuridiche", le materie indicate nell'Allegato "A" al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell'università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta

Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 – supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico disciplinare recante prefisso "IUS" o "SECSP".

Articolo 3 (Adesione degli intermediari all'Arbitro)

1. Gli intermediari 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 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.

* "Per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) gli intermediari che si avvalgono di una associazione di categoria provvedono, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, a trasmettere le proprie deduzioni e la relativa documentazione all'associazione che, entro 15 giorni dalla ricezione, le inoltra all'ACF con le modalità rese note sul sito web, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del predetto regolamento" (Art. 2, co. 2, delibera n. 19783 del 23 novembre 2016).

3. Salvo che non vi provveda il Presidente, ai sensi dell'articolo 11, comma 3, la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate dal collegio.

Articolo 13
(Interruzione ed estinzione del procedimento)

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

2. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione.

3. Il procedimento si estingue quando:

a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrari 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*”;

DELIBERA:

Art. 1 (Definizioni)

1. Ai fini della presente delibera, si intende per:

a) “regolamento”, il regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016;

b) “relatore”, il componente del collegio al quale viene attribuito dal Presidente il compito di illustrare al collegio la singola controversia e di redigere l'atto che la definisce.

2. Per quanto non previsto dal presente articolo si fa rinvio alle definizioni contenute nell'articolo 2 del regolamento.

Art. 2
(Componenti del collegio)

1. Ai fini della nomina i componenti del collegio trasmettono, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni sostitutive attestanti il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento.

2. I membri del collegio informano tempestivamente il Presidente e la segreteria tecnica di tutte le circostanze che potrebbero far venir meno il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento. Nel caso sia il Presidente a dover rendere tale informazione, egli la comunica alla segreteria tecnica e al membro che lo sostituisce ai sensi dell'articolo 5, comma 7, del regolamento.

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

Art. 3
(Attribuzioni del Presidente)

1. Il Presidente, ferme restando le attribuzioni previste dall'articolo 8 del regolamento e con l'ausilio della segreteria tecnica:

a) rappresenta l'Arbitro nei settori di competenza, anche al fine di definire questioni relative all'ambito delle reciproche competenze con altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;

b) stabilisce il calendario delle riunioni del collegio;

c) convoca il collegio, stabilisce l'ordine del giorno e ne dirige i lavori;

d) attribuisce, in relazione a ciascun ricorso, il ruolo di relatore a un membro del collegio o a sé medesimo, tenendo conto dei relativi carichi di lavoro e della complessità dei ricorsi presentati;

e) sottoscrive le decisioni del collegio;

f) vigila sull'osservanza da parte dei componenti del collegio delle previsioni di cui all'articolo 7 del regolamento, comunicando alla Consob le eventuali violazioni accertate;

g) esercita ogni altra funzione prevista dalle disposizioni di legge o di regolamento.

Art. 4
(Attribuzioni del relatore)

1. Il relatore, esaminato il ricorso assegnatogli, illustra al collegio gli aspetti di fatto e di diritto della controversia e propone la possibile soluzione.

2. Una volta adottata la deliberazione, il relatore redige la decisione, che è trasmessa al Presidente per la sottoscrizione.

Art. 5
(Attribuzioni della segreteria tecnica)

1. La segreteria tecnica cura gli adempimenti necessari per la composizione e il funzionamento del collegio e per l'assunzione delle decisioni e fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza.

2. La segreteria tecnica, fermi restando i compiti attribuiti dall'articolo 9 del regolamento:

a) riceve i ricorsi presentati dagli investitori e procede all'apertura e alla tenuta dei fascicoli relativi alle controversie;

b) accerta la regolarità e completezza della documentazione presentata dalle parti e, ove necessario, chiede eventuali integrazioni fissando i termini per la trasmissione;

c) verifica i presupposti per l'avvio della procedura e ne dà comunicazione alle parti;

d) effettua le comunicazioni e riceve la documentazione dalle parti;

e) rende disponibili a ciascun componente del collegio, prima della riunione in cui viene discusso il ricorso, la relazione ed il fascicolo formati ai sensi dell'articolo 11, comma 7, del regolamento;

f) sottopone al Presidente il calendario delle riunioni del collegio e l'ordine del giorno di ciascuna riunione;

g) assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;

h) cura la gestione dell'archivio dell'ACF;

i) verifica il rispetto degli adempimenti degli intermediari connessi all'adesione all'ACF e segnala eventuali violazioni alla unità organizzativa competente;

j) tiene l'elenco degli intermediari che aderiscono all'ACF;

k) cura la classificazione delle decisioni e la loro pubblicazione sul sito internet dell'ACF;

l) vigila sull'attuazione delle decisioni da parte degli intermediari e ne informa il collegio; provvede alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento da parte dell'intermediario sul sito web dell'ACF;

m) cura gli adempimenti finalizzati all'acquisizione delle somme a copertura delle spese del procedimento ai sensi dell'articolo 18 del regolamento;

n) cura gli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ACF alla rete Fin.Net.

3. La segreteria tecnica cura le attività connesse alla predisposizione della relazione annuale sull'attività dell'ACF nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-quater, comma 2, del codice del consumo e la sottopone all'approvazione del Presidente per la trasmissione alla Consob e la pubblicazione nel sito dell'Arbitro.

4. Il responsabile della segreteria tecnica partecipa al tavolo di coordinamento e indirizzo previsto dall'articolo 141-octies, comma 3, del codice del consumo.

Art. 6

(Convocazione delle riunioni)

1. La segreteria, sulla base del calendario delle riunioni approvato dal Presidente, trasmette al collegio la convocazione, che riporta il luogo, la data, l'ora di inizio e l'ordine del giorno della riunione.

2. La convocazione deve pervenire, per via telematica, ai componenti del collegio con congruo anticipo rispetto alla data fissata per la riunione. Contestualmente alla convocazione viene resa disponibile la documentazione relativa agli argomenti posti all'ordine del giorno.

3. I componenti comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica gli impedimenti alla partecipazione alla riunione, al fine di consentire la convocazione del membro supplente, al quale sarà inoltrata la comunicazione di cui al comma 2 almeno tre giorni prima della riunione, salvo casi di urgenza. Quando l'impedimento emerge nel corso della riunione, la trattazione del ricorso è rinviata.

4. Il componente che effettua la comunicazione prevista dall'articolo 7, comma 3, del regolamento è sostituito quando dichiara, motivando, la propria astensione ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.

5. I componenti del collegio accedono alla documentazione relativa agli argomenti all'ordine del giorno e producono gli atti di loro competenza attraverso le dotazioni e le procedure informatiche predisposte dalla Consob.

6. Per motivi di urgenza, l'ordine del giorno può essere integrato dal Presidente, con il consenso unanime degli altri componenti, anche immediatamente prima della riunione.

Art. 7

(Svolgimento delle riunioni)

1. Il collegio si riunisce di norma una volta alla settimana. Per far fronte a flussi di ricorsi di particolare rilevanza, il collegio può essere convocato anche più volte alla settimana, utilizzando, se del caso, anche in sede di prima convocazione, i membri supplenti.

2. Il collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i componenti. Alla riunione assiste un componente della segreteria tecnica con funzioni di segretario verbalizzante.

3. Le riunioni, su decisione del Presidente, possono svolgersi anche mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in teleconferenza o in videoconferenza, a condizione che tutti i partecipanti alla riunione possano essere identificati e sia loro consentito di seguire la riunione e di intervenire in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati nel corso della riunione stessa, dandone conto nel relativo verbale.

4. Il Presidente verifica la regolarità della costituzione e della convocazione del collegio, ne coordina l'attività e dirige la discussione.

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

Art. 8 **(Decisione)**

1. Il Presidente, udita l'illustrazione del ricorso da parte del relatore, modera e dirige i lavori del collegio. La deliberazione è adottata a maggioranza ai sensi dell'articolo 7, comma 5, del regolamento.

2. Adottata la deliberazione, il relatore provvede alla redazione in lingua italiana della decisione che deve contenere:

- l'indicazione della composizione del collegio, del relatore e delle parti;
- una adeguata motivazione, con la sintetica esposizione dei punti di fatto e di diritto ritenuti risolutivi;
- il dispositivo;
- il luogo e la data della deliberazione.

3. La decisione, una volta sottoscritta dal Presidente, viene, a cura della segreteria tecnica, numerata progressivamente, conservata in un apposito archivio elettronico, inserita nel fascicolo della controversia e comunicata alle parti. Nel caso in cui il Presidente sia impossibilitato a sottoscrivere la decisione, la stessa è sottoscritta dal membro nominato dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio presente alla riunione in cui è stata adottata la decisione o, in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

Art. 9
(Processo verbale)

1. Il verbale della riunione, redatto dal segretario verbalizzante, riporta:

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

I componenti possono far inserire proprie dichiarazioni a verbale.

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

Art. 10
(Disposizioni finali)

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

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE
Giuseppe Vegas

Delibera n. 19701

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

LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

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

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

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

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

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

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

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

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

DELIBERA:

Art. 1

(Ambito di applicazione)

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

Art. 2

(Principi generali)

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

Art. 3

(Indipendenza, neutralità e terzietà)

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

Art. 4

(Correttezza, integrità morale e lealtà)

1. I componenti del collegio:
 - a) non utilizzano per fini diversi da quelli strettamente connessi all'espletamento dei propri compiti le notizie e le informazioni acquisite in ragione dell'attività svolta, sulle quali mantengono il segreto ai sensi dell'articolo 7, e non si avvalgono della propria posizione per ottenere benefici o privilegi di qualsiasi genere;
 - b) non accettano, fatto salvo il compenso espressamente previsto per l'ufficio ricoperto, altri vantaggi, regali o utilità, per sé o per altri;
 - c) utilizzano i mezzi, le dotazioni e le risorse messe a loro disposizione al fine esclusivo di assolvere alle proprie funzioni, nel rispetto dei principi di coerenza, efficacia ed economicità;

d) valutano con obiettività, tempestività e rigore l'esistenza di situazioni tali da incidere, anche solo in apparenza, sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà e ne danno comunicazione immediata al Presidente ed alla segreteria tecnica.

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

Art. 5

(Conflitto di interessi)

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

2. I componenti del collegio verificano, quando sono investiti di una controversia e durante lo svolgimento del procedimento, l'esistenza di:

a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti;

b) interessi relativi all'oggetto della controversia, diretti o indiretti, personali ovvero del coniuge, di conviventi, di parenti entro il terzo grado o affini entro il secondo;

c) ogni altra circostanza, anche sopravvenuta, idonea a incidere sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà.

3. I componenti del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica le situazioni di conflitto di interessi, anche solo apparente, ovvero ogni altra circostanza rilevante ai sensi del comma 2.

4. Il componente che effettua la comunicazione di cui al comma 3 è sostituito da un membro supplente quando dichiara, motivando, la propria astensione, ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.

Art. 6

(Professionalità ed efficienza)

1. I componenti del collegio assolvono alle proprie funzioni con diligenza e professionalità, riservando a tutti gli affari trattati il tempo necessario ad una loro puntuale ed approfondita disamina. Essi assicurano la puntuale partecipazione alle riunioni del collegio, comunicando tempestivamente le eventuali assenze al fine di consentire la convocazione dei membri supplenti.

2. I componenti del collegio assicurano, in particolare, che i provvedimenti alla cui adozione concorrono, all'esito di una compiuta valutazione delle allegazioni e della documentazione

prodotta, siano corredati da una adeguata motivazione, idonea a rappresentare fedelmente il percorso logico e giuridico seguito, e siano privi di espressioni irrispettose o offensive.

Art. 7

(Riservatezza)

1. I componenti del collegio sono tenuti al segreto di cui all'articolo 7, comma 4, del regolamento.

Essi in ogni caso si astengono dal rilasciare comunicazioni e dal manifestare opinioni e giudizi in merito alle decisioni da assumere e ai procedimenti in corso prima che le deliberazioni conclusive siano state formalmente comunicate alle parti.

Art. 8

(Vigilanza sul rispetto del codice)

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

D E L I B E R A:

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;

D E L I B E R A:

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



ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie

www.acf.consob.it