



1. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

1.1 LA PROPOSTA CONSOB DI UN NUOVO ORGANISMO

Il progetto di realizzazione, in seno alla Consob, di un nuovo organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie muove già i suoi primi passi nel 2012 quando, in sede di revisione della disciplina della Camera di conciliazione e di arbitrato, venne valutata e sottoposta alla consultazione pubblica, a fianco della proposta di “internalizzazione della Camera”, poi attuata con l’adozione del regolamento n. 18275 del 18 luglio 2012, anche l’opzione normativa della sostituzione della Camera, organo di mera amministrazione delle procedure di conciliazione e arbitrato, con un nuovo organismo di tipo decisorio, caratterizzato dalla partecipazione obbligatoria degli intermediari, sulla base del modello attuato in Banca d’Italia con l’Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

A quell’epoca si ritenne che la necessità di una modifica del TUF nonché i costi e i tempi connessi all’istituzione di un nuovo organismo non consentissero di orientarsi nell’immediatezza verso tale soluzione, pur nella consapevolezza della maggior efficacia che in termini di tutela del contraente debole ne sarebbe potuto derivare.

Il tema è stato quindi ripreso nell’ambito del Tavolo di lavoro congiunto 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.

In tale contesto, è stato sviluppato uno specifico progetto volto a rafforzare le forme di tutela diretta del risparmio attraverso una proposta di modifica del TUF che consentisse l’introduzione di un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie analogo all’ABF. Alla luce dell’analisi della disciplina in materia vigente nei principali Paesi dell’Unione europea e della significativa esperienza maturata in ambito nazionale dalla Banca d’Italia nel vicino settore delle controversie di natura bancaria, si è ritenuto che la previsione di un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di investimenti finanziari fondato sui due cardini della obbligatorietà dell’adesione al sistema da parte degli intermediari e della natura decisoria delle procedure potesse più efficacemente assolvere alle esigenze di tutela degli investitori rispetto al modello della Camera di conciliazione e arbitrato che si struttura su un meccanismo di tipo facilitativo-consensuale.

1.2 IL D.LGS. N. 130/2015

La proposta di intervento legislativo avanzata dalla Consob è stata recepita nel decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che ha dato attuazione alla direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (cd. Direttiva sull’ADR - *Alternative Dispute Resolution* - per i consumatori)¹.

¹ La direttiva ADR, in vista di un maggior sviluppo nell’Unione europea delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, stabilisce requisiti minimi di armonizzazione in materia di organismi ADR e di procedure ADR in modo da garantire che i consumatori abbiano accesso a meccanismi trasparenti, efficaci, equi e di elevata qualità. La direttiva prevede che gli organismi ADR siano iscritti in un elenco da parte delle Autorità nazionali competenti e che questo elenco sia comunicato alla Commissione Europea. Accanto alla direttiva si colloca il Regolamento (UE) n. 524/2013 (Regolamento sull’ODR per i consumatori) 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. Il predetto Regolamento entrerà in vigore il 9 gennaio 2016.



Il predetto decreto ha modificato il codice del consumo (d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206), introducendo un nuovo titolo II-bis, rubricato “*Risoluzione extragiudiziale delle controversie*”, nell’ambito del quale è stato sostituito l’art. 141 e sono stati introdotti gli articoli da 141-bis a 141-decies.

Di seguito si sintetizzano gli aspetti di maggior rilievo.

- Ambito di applicazione (art. 141)

Le nuove norme trovano applicazione alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale, essenzialmente di natura conciliativa, per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell’Unione europea. Le procedure svolte nei settori di competenza dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico, della Banca d’Italia, della Consob e dell’Autorità per la garanzia nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle nuove disposizioni del Codice del consumo e possono avere natura decisoria.

Rimane fermo il diritto del consumatore di adire il giudice competente qualunque sia l’esito della procedura di composizione extragiudiziale.

- Obblighi e facoltà per gli organismi ADR (artt. 141-bis e 141-quater)

L’organismo ADR ha l’obbligo di:

- ✓ mantenere un sito *web* aggiornato che consenta un facile accesso alle informazioni sul funzionamento della procedura ADR (cfr. art. 141-quater); le stesse informazioni, su richiesta delle parti, devono essere messe a disposizione su supporto durevole;
- ✓ consentire la presentazione della domanda e della relativa documentazione in via telematica; ove applicabile, il consumatore deve avere la possibilità di inviare la domanda con modalità diverse da quella telematica;
- ✓ consentire lo scambio di informazioni tra le parti, in via telematica ovvero, se applicabile, tramite i servizi postali;
- ✓ trattare, anche tramite l’adesione a reti europee di sistemi di risoluzione extragiudiziale, le controversie sia nazionali che transfrontaliere, comprese le controversie *online* oggetto del Regolamento UE n. 524/2013, assicurando che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole sulla *privacy*².

Da ciò consegue che disporre di un sito pienamente interattivo è condizione necessaria per poter delineare un sistema di risoluzione stragiudiziale qualificabile come ADR.

- Requisiti delle persone incaricate della risoluzione delle controversie (art. 141-bis, commi 4 e 5)

² È fatta salva la facoltà dell’ADR di introdurre regole che escludano il trattamento della controversia in alcuni casi quali: mancanza di un previo reclamo del cliente presso il professionista; natura futile o temeraria della controversia; controversia in corso di esame o già esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale; valore della controversia inferiore o superiore a determinati livelli; mancata presentazione della domanda entro un termine prestabilito; rischio di nocumento all’efficace funzionamento dell’organismo ADR.



Gli organismi ADR devono prevedere che le persone incaricate della risoluzione delle controversie:

- ✓ siano in possesso di conoscenze e competenze in materia di risoluzione delle controversie provvedendo, se del caso, alla loro formazione;
- ✓ abbiano un incarico di durata tale da garantire la loro indipendenza, non potendo essere revocati se non per giusta causa;
- ✓ non siano soggette ad istruzioni delle parti;
- ✓ vengano retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.

• Requisiti delle procedure ADR (art. 141-*quater*, comma 3)

Le procedure ADR devono:

- ✓ essere disponibili e facilmente accessibili;
- ✓ consentire la partecipazione alle parti senza obbligo di assistenza legale;
- ✓ essere gratuite o disponibili con costi minimi per i consumatori.

L'organismo ADR dà comunicazione alle parti, non appena il fascicolo della domanda sia completo, dell'avvio della procedura, che deve concludersi entro 90 giorni dalla ricezione del fascicolo completo; nel solo caso di controversie complesse, è consentita una proroga del termine sino ad un massimo di 90 giorni.

• Informazioni e assistenza ai consumatori (art. 141-*sexies*)

Il professionista che si sia impegnato a ricorrere a uno o più ADR è tenuto a fornire informazioni al consumatore in merito agli ADR prescelti. Sono inoltre dettate disposizioni volte a favorire la massima diffusione delle informazioni sugli ADR iscritti nell'elenco tenuto dalla Commissione europea, attraverso il concorso virtuoso degli stessi organismi ADR, delle reti europee, delle autorità competenti e delle associazioni dei consumatori.

E' previsto un ruolo del Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) per assistere i consumatori nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro e che è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera³. La norma fa tuttavia salve le discipline di settore che disciplinano l'esistenza di reti di organismi ADR chiamate ad operare nel caso di controversie transfrontaliere: tra queste si colloca la rete Fin.Net, specificamente competente per la risoluzione delle liti nel settore dei servizi finanziari. A tale rete, espressamente riconosciuta al considerando 53 della direttiva n. 2013/11, ha aderito l'ABF della Banca d'Italia nel 2011.

Le autorità competenti sono chiamate ad incoraggiare l'adesione degli organismi ADR a reti europee: in prospettiva, quindi, il nuovo organismo istituito presso la Consob provvederà ad aderire a Fin.Net per disporre di un supporto nella trattazione di controversie transfrontaliere.

• Cooperazione, autorità competenti e loro ruolo (artt. da 141-*septies* a 141-*decies*)

Le autorità competenti assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR per la risoluzione delle controversie transfrontaliere e lo scambio delle migliori prassi con gli altri Stati membri dell'Unione. Esse incoraggiano anche la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali competenti per l'attuazione della normativa europea in materia di consumo.

³ Il centro, che è anche punto di contatto ODR ai sensi del richiamato Regolamento UE n. 524/2013, è operativo dal 2005 ed è costituito dall'Adiconsum e dal CTCU (Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige).



Nella cooperazione, sono fatte salve le previsioni a tutela della *privacy* e le disposizioni in materia di segreto professionale e commerciale. Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio e agli altri vincoli di riservatezza previsti dalla normativa vigente.

L'art. 141-*octies* individua le autorità competenti:

- ✓ il Ministero della giustizia, unitamente al Ministero dello sviluppo economico (MISE), per gli organismi iscritti nel registro della mediazione in materia di consumo;
- ✓ l'Autorità garante per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI) e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), per i settori di competenza;
- ✓ la Consob e la Banca d'Italia, con esclusivo riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati, rispettivamente, dal d.lgs. n. 179/2007 e dal TUB;
- ✓ eventuali altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze;
- ✓ il MISE per le negoziazioni paritetiche e per gli organismi di conciliazione che non rientrano fra quelli iscritti nel registro presso il Ministero della giustizia.

Considerata la pluralità di autorità competenti, viene designato il MISE quale punto di contatto unico con la Commissione europea. Inoltre, viene istituito presso il MISE un Tavolo di coordinamento e di indirizzo con la partecipazione di rappresentanti delle diverse autorità competenti. Il Tavolo ha concorso a definire gli indirizzi, di prossima emanazione, relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, ai criteri generali di trasparenza e imparzialità e alla misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR.

L'art. 141-*nonies* individua le informazioni che gli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie devono trasmettere alla propria autorità competente per essere iscritti in qualità di organismo ADR nell'elenco da questa tenuto e stabilisce le informazioni da rendersi a detta autorità a decorrere dal secondo anno successivo all'iscrizione a fini di monitoraggio del corretto ed efficace funzionamento dell'organismo.

L'art. 141-*decies*, infine, individua il ruolo delle autorità competenti nella istituzione e 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). Le autorità competenti provvedono a comunicare gli elenchi di competenza e i relativi aggiornamenti al MISE che, in qualità di punto unico di contatto, li trasmette alla Commissione europea.

Come sopra evidenziato, il d.lgs. n. 130/2015 contiene una complessa disciplina applicabile, in primo luogo, agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di natura privatistica, operanti in settori affidati alla competenza di specifiche Autorità che sono estranee al loro processo di formazione e di funzionamento.

Diverso è il caso della Consob che rileva ai fini del d.lgs. n. 130/2015 esclusivamente per il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsto dal d.lgs. n. 179/2007. In tal caso, si tratta di un sistema istituito dalla stessa Autorità di vigilanza, da essa medesima disciplinato in tutti i



dettagli regolamentari ed organizzativi, costantemente supportato e monitorato in misura tale da esprimere un'articolata base statistica di dati e informazioni nelle relazioni annuali di riferimento.

E' evidente che per tale fattispecie non avrebbe senso applicare alla lettera le disposizioni del d.lgs. n. 130/2015 in materia di istituzione di un elenco, di procedura di iscrizione nell'elenco stesso, di obblighi di informazione periodica e vigilanza dell'autorità competente. Ne discende che sarà cura della Consob comunicare al MISE, nella sua qualità di punto unico di contatto, di aver avviato un nuovo sistema nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti stabiliti nella materia degli ADR dal codice del consumo e che, conseguentemente, tale sistema potrà essere notificato quale organismo ADR dal MISE alla Commissione europea.

1.3 LE DISPOSIZIONI PER L'ISTITUZIONE DEL NUOVO ORGANISMO CONSOB

Il legislatore del d.lgs. 130/2015 non ha accolto l'originaria proposta della Consob di modificare l'art. 32-ter del TUF, con la previsione di norme transitorie e finali destinate a segnare il passaggio dalla vecchia Camera di conciliazione e arbitrato al nuovo "Arbitro Consob" attraverso l'abrogazione del capo I del d.lgs. n. 179/2007, e ha optato per l'intervento sull'art. 2 del medesimo d.lgs. n. 179/2007 che contiene la disciplina della Camera, affiancando a quest'ultima il nuovo organismo. Ciò in contrasto con l'intento della Consob di procedere, sulla scorta degli esiti dei primi anni di operatività della Camera e dell'analisi delle omologhe esperienze di altre autorità nazionali ed estere, alla sostituzione della Camera con il nuovo organismo, concentrando su questo gli sforzi di natura regolamentare, organizzativa e finanziaria.

Tale incoerenza è stata successivamente risolta con la legge di stabilità 2016 (legge 28.12.2015, n. 208) che, all'art. 1, comma 47, ha abrogato gli articoli del d.lgs. n. 179/2007 riferiti alla Camera con effetto dalla data di avvio dell'operatività del nuovo Organismo ed ha stabilito altresì che il regolamento concernente l'Organismo medesimo detti disposizioni transitorie per le procedure di conciliazione avviate e non ancora concluse alla predetta data. Tali previsioni saranno pertanto incluse nella delibera di adozione del testo finale del regolamento oggi posto in consultazione.

Più in dettaglio, l'art. 1-bis del d.lgs. n. 130 ha aggiunto all'art. 2 del d.lgs. n. 179 due nuovi commi:

- il comma 5-bis che stabilisce, per i soggetti nei cui confronti la Consob esercita l'attività di vigilanza, l'obbligo di adesione ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori al dettaglio, obbligo assistito da una sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'art. 190, comma 1, del TUF e, per i consulenti persone fisiche, ai sensi dell'art. 190-ter del medesimo Testo Unico;
- il comma 5-ter che attribuisce 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 di cui al comma precedente e i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurarne imparzialità e rappresentatività.

Si tratta di disposizioni di ridotta articolazione che lasciano ampio spazio alla potestà regolamentare della Consob per l'istituzione del nuovo organismo, al pari del resto di quanto già avvenuto nel 2007 con l'introduzione dell'art. 128-bis del TUB in forza del quale è stato istituito l'ABF presso Banca d'Italia.



1.4 L'AVVIO DEL NUOVO ORGANISMO

L'avvio del nuovo Organismo Consob di risoluzione extragiudiziale delle controversie sta intensamente impegnando l'Istituto in una molteplice e articolata gamma di attività propedeutiche nella consapevolezza che la realizzazione in tempi brevi, e comunque non oltre il terzo trimestre 2016, del progetto del nuovo Organismo costituisce per la Consob una priorità strategica per le positive implicazioni che ne deriveranno in termini di tutela diretta dei risparmiatori.

Le attività in essere attengono essenzialmente a tre macro-categorie:

- le attività normative, volte alla definizione delle disposizioni di attuazione della norma primaria, siano esse norme di rango regolamentare ovvero disposizioni interne per il funzionamento dell'Organismo;
- le attività di natura organizzativa, funzionali alla definizione della struttura e delle modalità di funzionamento del nuovo Organismo, ivi comprese la nomina dei componenti il collegio decidente e l'istituzione di una segreteria di supporto, nonché alla dotazione delle necessarie risorse strumentali ed umane;
- le attività di natura informatica, necessarie per allestire un sistema informatico di supporto e un sito internet *ad hoc* avente caratteristiche tali da consentire l'interazione, in forma protetta, tra investitore, intermediario e Organismo.

2. DESCRIZIONE DELLE PROPOSTE REGOLAMENTARI: ARTICOLATO

Con il presente documento si avvia la fase di pubblica consultazione sulle disposizioni di attuazione delegate alla Consob ai sensi del comma 5-ter dell'art. 2 del d.lgs. n. 179/2007, nel testo introdotto dall'art. 1-bis del citato d.lgs. n. 130/2015.

La norma in argomento, come già anticipato, incarica la Consob di determinare “*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*”.

Con le disposizioni proposte verranno quindi definite le regole fondanti sull'organizzazione e il funzionamento dell'Organismo. Tali regole verranno poi declinate in disposizioni attuative e di dettaglio che, insieme al codice deontologico del collegio decidente, saranno deliberate dalla Commissione a stretto giro dall'adozione del regolamento posto in consultazione.

Nella stesura delle proposte regolamentari si è tenuto conto di quanto previsto dal codice del consumo con riguardo agli organismi ADR, disciplina anch'essa introdotta dal d. lgs. n. 130/2015, e dalla direttiva europea di riferimento. Si è altresì tenuto conto dei primi orientamenti emersi dal tavolo di coordinamento di cui all'art. 141-*octies*, comma 3, del codice del consumo, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico. La bozza di regolamento tiene anche conto dell'esperienza fino ad oggi maturata dall'Arbitro Bancario Finanziario della Banca d'Italia che, per molti versi, presenta punti di contatto con il nuovo Organismo che la Consob è chiamata a istituire.



Di seguito si riporta il testo della bozza di regolamento, corredato di note di commento per ciascun articolo.

Regolamento disciplinante l'Organismo per la risoluzione extragiudiziale di controversie in materia finanziaria

CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 (Fonti normative)

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

La norma, in analogia con altri regolamenti adottati dalla Consob, effettua un rinvio alla fonte normativa di riferimento.

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) "Organismo", 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'Organismo;
- f) "segreteria tecnica" o "segreteria", l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Organismo;
- 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;

CONSOB

h) “intermediari”:

- i soggetti abilitati di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di promotori finanziari di cui all'articolo 31 del TUF;
- le imprese di investimento e le banche UE che operano in Italia in libera prestazione di servizi;
- 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 promotori finanziari;
- i consulenti finanziari 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 dalle stesse emessi;

i) “controversia transfrontaliera”, una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;

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".

L'articolo, oltre a svolgere la ovvia funzione definitoria, delinea l'ambito di operatività dell'Organismo, individuando sia coloro che possono ricorrere all'Organismo in qualità di investitori, sia gli “intermediari” che hanno l'obbligo di aderire al sistema di risoluzione delle controversie di cui al presente Regolamento.

Dal lato “investitori” [lett. g)], oltre all'esclusione degli investitori professionali (già contenuta nella norma primaria di riferimento), è stato anche escluso che possano ricorrere all'Organismo le controparti qualificate. E' evidente la similitudine fra i soggetti appartenenti alle due categorie che, infatti, nella definizione che ne fornisce il TUF [art. 6, comma 2-*quater*, lett. d)] e le norme di attuazione (art. 58, comma 2, del Regolamento Intermediari), per gran parte coincidono pur non sovrapponendosi completamente (ad esempio, sono controparti qualificate le fondazioni bancarie che, invece, non sono considerate investitori professionali).

Di rilievo è poi la definizione degli “intermediari”, di cui alla lett. h).

Vi sono indici testuali nella normativa relativa al nuovo Organismo che delimitano l'operatività dello stesso all'ambito dei servizi di investimento e, più in generale, degli “intermediari” di cui alla Parte II del TUF. Lo stesso riferimento agli “investitori non professionali”, contenuto nell'art. 2, comma 5-*bis*, del d.lgs. n. 179/2007 (introdotto dal d.lgs. n. 130/2015), evoca una categoria tipica nei rapporti con gli “intermediari”; altro indice testuale è rappresentato dal riferimento contenuto nell'art. 1 del citato d.lgs. n. 179, laddove definisce gli intermediari come “*i soggetti abilitati alla prestazione di servizi e attività di investimento di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58*”.

L'articolo che si sta illustrando, pertanto, oltre a comprendere fra gli “intermediari” i soggetti abilitati di cui all'articolo 1, comma 1, lett. r), del TUF (anche con riguardo all'attività svolta per



loro conto da parte di promotori finanziari, ora qualificati come consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede – cfr. art. 1, commi da 36 a 43, legge di stabilità 2016), individua altre categorie ad essi assimilabili in ragione dell'attività prestata. E' il caso della società Poste Italiane (Divisione Banco Posta), delle società di consulenza finanziaria e dei consulenti finanziari, dei gestori di portali di *equity crowdfunding* e delle imprese di assicurazione (limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari dalle stesse emessi).

Nel novero degli “intermediari” sono altresì incluse le imprese di investimento e le banche UE che operano in Italia in libera prestazione di servizi.

Articolo 3

(Adesione degli intermediari all'Organismo)

1. Gli intermediari aderiscono all'Organismo. 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 aderenti.
2. Gli intermediari che non aderiscono alle associazioni di cui al comma 1 comunicano l'adesione direttamente all'Organismo 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*), e per il versamento del contributo finalizzato al pagamento del compenso spettante a tali membri.
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'Organismo, anche attraverso le associazioni di categoria, prima di iniziare l'attività.
4. Gli intermediari che aderiscono al sistema:
 - forniscono agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito web, adeguate informazioni circa l'operatività dell'Organismo, precisando che il diritto di ricorrere all'Organismo 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;
 - assicurano che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Organismo 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'Organismo;
 - rendono disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Organismo.

L'articolo disciplina l'adesione degli intermediari all'Organismo fissando, innanzi tutto, il limite temporale di due mesi dall'entrata in vigore del Regolamento in esame.

A fini di semplificazione amministrativa, i soggetti che aderiscono ad associazioni di categoria comunicano l'adesione tramite le associazioni stesse, mentre solo coloro che non vi aderiscono effettuano direttamente la comunicazione, indicando in ogni caso a quale associazione faranno

CONSOB

riferimento per la designazione dei componenti del collegio di competenza delle associazioni di categoria e per il versamento del relativo contributo.

Gli intermediari di nuova operatività dovranno effettuare l'adesione prima di iniziare la loro attività in Italia.

Il comma 4, infine, specificando le previsioni dell'art. 141-*sexies* del codice del consumo (nel testo introdotto dal d.lgs. n. 130/2015), prescrive alcuni obblighi in capo agli aderenti al sistema, finalizzati a fornire informazioni ai propri clienti circa l'esistenza e l'operatività del sistema stesso.

Articolo 4

(Ambito di operatività dell'Organismo)

1. L'Organismo conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti con gli investitori, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013, che non implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.
2. Sono esclusi dalla cognizione dell'Organismo i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario e quelli che non hanno natura patrimoniale.
3. L'Organismo 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.

L'articolo contribuisce, insieme al precedente art. 2 (*Definizioni*), a delineare l'ambito di operatività del nuovo Organismo chiarendo che, in linea con le attribuzioni di vigilanza della Consob, le controversie allo stesso sottoposte dovranno vertere sulla violazione da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza nei rapporti con i clienti.

La competenza dell'Organismo, in linea con quanto previsto dal d.lgs. n. 130/2015, ai fini del suo riconoscimento come organismo ADR, si estende anche alle controversie transfrontaliere, nell'ambito delle quali il risparmiatore risiede in un paese dell'Unione diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario, nonché alle controversie *on-line* o ODR, ovvero quelle controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013, richiamato nelle definizioni, relative ai servizi o prodotti venduti *on-line*, che potranno essere presentate attraverso una apposita piattaforma, di prossima istituzione da parte della Commissione europea, che si interfacerà con gli organismi ADR nazionali a cui saranno devolute le singole controversie, su indicazione dei ricorrenti, in base alla relativa competenza.

Considerato l'oggetto tipico delle controversie sottoposte all'Organismo, si ritengono escluse quelle relative alla gestione di sistemi multilaterali di negoziazione. Infatti, tale attività, benché rientrante tra i servizi e le attività di investimento [art. 1, comma 5, lett. g), del TUF] non appare direttamente svolta nei confronti di clienti al dettaglio né normativamente "assistita" dai presidi, puntualmente

CONSOB

individuati nel regolamento intermediari, che conformano l'attività degli intermediari nei rapporti con i clienti al dettaglio. Significativo, sul punto, è il disposto dell'art. 6, comma 2-*quater*, lett. a), del TUF che attribuisce alla Consob, sentita la Banca d'Italia, la potestà di individuare “*le norme di condotta che non si applicano ai rapporti fra gestori di sistemi multilaterali di negoziazione e i partecipanti ai medesimi*”⁴. La norma di delega, significativamente contenuta nell'art. 6, comma 2-*quater*, ove si tratteggiano altre ipotesi di esenzione e di inapplicabilità delle generali regole di condotta in funzione della natura “professionale” degli investitori, è stata attuata con l'art. 59 del regolamento intermediari che sancisce la inapplicabilità alla gestione di MTF di tutto il complesso di norme (artt. da 27 a 57) destinato ad assicurare la trasparenza e la correttezza dell'operato dell'intermediario nei rapporti con gli investitori *retail*. La inapplicabilità proprio delle norme che dovrebbero esclusivamente venire in rilievo nelle controversie demandate all'Organismo determina, *ex se*, l'esclusione dell'attività di gestione di MTF dall'ambito di operatività dell'Organismo medesimo.

In ragione della natura sommaria della cognizione del nuovo Organismo, il comma 1 fissa, per l'ammissibilità delle controversie, un limite alle richieste in denaro del ricorrente, similmente a quanto effettuato dalla Banca d'Italia che prevede una soglia di euro 100.000.

Al riguardo, si è considerato che il limite di 100.000 euro potrebbe risultare eccessivamente ridotto per le controversie demandate all'Organismo Consob. Occorre infatti notare che le controversie che vengono sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario (per lo più relative a cessioni del quinto dello stipendio, strumenti di pagamento, conti corrente, mutui) sono tendenzialmente meno rilevanti, sotto il profilo economico, rispetto a quelle che verrebbero sottoposte al nuovo Organismo che, per la maggior parte, avrebbero ad oggetto perdite subite in investimenti finanziari, fino all'intero capitale investito.

La soglia economica rilevante ai fini dell'ammissibilità delle controversie è stata quindi definita in euro 500.000, facendo anche leva sul riferimento normativo costituito dall'articolo 14, comma 2, del decreto del Ministero dell'economia e delle finanze 5 marzo 2015, n. 30, attuativo dell'articolo 39 del TUF, secondo il quale i FIA (ossia gli OICR alternativi italiani) riservati ad investitori professionali possono prevedere la partecipazione anche di investitori non professionali a condizione che questi sottoscrivano o acquistino quote o azioni del FIA per importi non inferiori alla predetta cifra di 500.000 euro.

Il comma 2 prevede l'esclusione dalla cognizione del nuovo Organismo dei danni non direttamente conseguenti all'inadempimento o alla violazione e quelli che non hanno natura patrimoniale. La limitazione, analoga a quella prevista per l'Arbitro Bancario Finanziario, si giustifica anch'essa con la natura sommaria della cognizione dell'Organismo, dovuta alla limitatezza degli strumenti di prova (esclusivamente documentali) che possono essere utilizzati nella procedura e dei rigorosi limiti temporali previsti per la conclusione della stessa (90 giorni prorogabili di altri 90 solo in casi eccezionali).

Infine, vi è la previsione di forme di collaborazione con altri organismi di risoluzione delle controversie, anche al fine di delimitarne le relative competenze. Questa previsione, ovviamente, troverà applicazione soprattutto con gli altri soggetti operanti in settori contigui a quello del nuovo Organismo, *in primis* con l'ABF.

⁴ La disposizione trae origine dall'art. 14, par. 3, della direttiva 2004/39/CE (MiFID).



CAPO II STRUTTURA DELL'ORGANISMO

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.

In relazione alla composizione del collegio, la proposta sottoposta alla Commissione prevede la nomina di cinque componenti. Tre di questi, compreso il Presidente, sono nominati direttamente dalla Consob, mentre i rimanenti due vengono nominati su designazione, rispettivamente, delle associazioni di categoria degli intermediari e del CNCU.

La scelta di un collegio a 5, analoga a quella operata dalla Banca d'Italia per i collegi dell'ABF, è volta a garantire, nel rispetto del principio della rappresentatività delle categorie interessate, la ponderatezza delle decisioni assunte e un'efficace ripartizione dei ricorsi e dei conseguenti carichi di lavoro tra i membri del collegio.

CONSOB

Per quanto attiene alla durata del mandato dei componenti del collegio viene previsto un mandato di 5 anni per il Presidente e di 3 anni per gli altri membri, mandato rinnovabile per una sola volta. La previsione di una differente durata del mandato tra Presidente e membri si riconnette all'esigenza di assicurare continuità all'attività dell'Organismo.

Al comma 6 è prevista la nomina di uno o più supplenti per ciascun membro effettivo in modo da garantire la piena e costante operatività dell'Organismo anche a fronte di possibili assenze o astensioni, o per far fronte a flussi di ricorsi di tale rilevanza da imporre una più serrata attività del collegio, incompatibile con la sola attività dei membri effettivi.

Il comma 7 detta regole sulla sostituzione del Presidente, attribuendone le funzioni al componente effettivo nominato direttamente dalla Consob di maggior anzianità di mandato ovvero, in caso di parità, a quello di maggiore anzianità anagrafica.

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'Organismo.

3. Ai fini della nomina i componenti del collegio non devono:

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, salvi gli effetti della riabilitazione;

c) essere stati condannati con sentenza irrevocabile, salvi gli effetti della riabilitazione:

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;

CONSOB

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.

3. 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.

Con riguardo ai requisiti di professionalità per la nomina dei componenti del collegio si è fatto riferimento agli analoghi requisiti previsti dalla regolamentazione della Camera di conciliazione e arbitrato per gli arbitri, che richiede per tali soggetti specifiche professionalità ed esperienza pluriennale in campo giuridico o economico. I requisiti di onorabilità sono i medesimi stabiliti per gli esponenti aziendali delle imprese di investimento (da ultimo introdotti con riferimento agli azionisti e agli esponenti aziendali dei gestori di portali di *equity crowdfunding*).

Al fine di assicurare l'imparzialità dei membri del collegio, in analogia alla previsione contenuta nell'articolo 5, comma 2, in base alla quale non possono essere nominati componenti coloro che, negli ultimi due anni, hanno svolto la propria attività in qualità di dipendenti o di soggetti a diverso titolo coinvolti nell'organizzazione aziendale degli intermediari e delle relative associazioni nonché delle associazioni dei consumatori, è stata prevista una preclusione per la nomina di dirigenti Consob che siano stati preposti o assegnati a unità organizzative con funzioni di vigilanza ovvero sanzionatorie nelle materie di competenza dell'Organismo nei due anni precedenti la nomina. Analoga disposizione è attualmente contenuta nel regolamento sulla Camera di conciliazione e arbitrato.

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'art. 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, che è posto a carico dei soggetti di cui all'articolo 5, comma 4, lettera a), per i membri da essi designati.

CONSOB

Al comma 1 della norma in commento sono sanciti i principi di imparzialità e indipendenza di giudizio che devono ispirare l'attività dei componenti del collegio e viene disposta l'osservanza da parte degli stessi del codice deontologico che verrà adottato dalla Consob. Viene altresì evidenziato il dovere di provvedere all'espletamento dell'incarico dedicando a ciò tutto il tempo necessario: la delicatezza, complessità e tecnicità delle controversie sottoposte all'Organismo richiede infatti ai componenti dell'organo decidente un impegno di lavoro significativo ed eventuali negligenze, in termini di presenza alle sedute del collegio e di puntuale svolgimento delle relative attività, potrebbe rilevare quale giusta causa di revoca del componente che non abbia assolto a tale dovere.

Sempre al fine di garantire l'effettiva imparzialità e indipendenza dei componenti del collegio, viene poi previsto l'obbligo di segnalazione di qualsiasi situazione di conflitto di interessi o di collegamento con le parti della controversia e la sostituzione del soggetto che incorra in tali situazioni con un supplente. Viene quindi adottata la soluzione più rigorosa, fra quelle indicate dall'art. 141-*bis*, comma 5, del codice del consumo, per la gestione dei conflitti di interesse.

Al comma 4 è sancito il vincolo del segreto, in linea con la previsione contenuta nell'articolo 141-*sexies* del codice del consumo, sui dati e le informazioni acquisiti in ragione dell'espletamento dell'incarico.

Nel comma 5 viene sancito il principio di collegialità perfetta per l'organo decidente, temperato dalla presenza di membri supplenti destinati a subentrare in caso di assenza o impedimento di un componente effettivo, e viene previsto, in ragione della natura decidente dell'organo, che ciascun componente esprima il proprio voto, escludendosi pertanto la possibilità di un'astensione sul merito della decisione.

L'articolo in questione prevede due successivi adempimenti in capo alla Consob: la definizione del codice deontologico per i componenti del collegio e la determinazione dei compensi ad essi spettanti.

Articolo 8 **(Attribuzioni del Presidente)**

1. Il Presidente:

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

La disposizione sancisce le principali attribuzioni del Presidente, con riferimento alle attività del collegio e nei confronti della segreteria tecnica. In particolare, è prevista, in relazione a ciascuna controversia, la designazione di un relatore il cui ruolo (come verrà meglio definito nelle successive disposizioni di organizzazione e funzionamento del collegio) sarà quello di illustrare la controversia all'organo decidente e di provvedere alla redazione del provvedimento motivato, una volta adottata la decisione.

CONSOB

Inoltre, il Presidente: è il punto di riferimento per le comunicazioni dovute alla Consob ai fini della revoca o della decadenza dei membri del collegio; in relazione al suo ruolo di coordinamento delle attività del collegio, esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica; svolge funzioni di rappresentanza dell'Organismo nei confronti della Consob, delle istituzioni e degli altri organismi di 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'Organismo 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'Organismo, nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 2, del codice del consumo;
- f) espleta tutti gli altri compiti previsti dal presente regolamento.

La segreteria tecnica, che costituisce una specifica unità organizzativa della Consob istituita per fornire supporto alle attività dell'Organismo, sarà chiamata a svolgere i compiti necessari per il suo funzionamento e per il corretto ed ordinato svolgimento dei procedimenti, garantendo il contraddittorio fra le parti, sulla base della piena conoscenza dei relativi atti e curando tutte le comunicazioni previste dal Regolamento UE in materia di controversie online. La segreteria sarà altresì tenuta ad effettuare le valutazioni preliminari circa la ricevibilità e ammissibilità dei ricorsi e a predisporre, in relazione a ciascuna controversia, il fascicolo per la decisione da sottoporre al collegio, nonché a redigere una relazione sui fatti oggetto della controversia.

Gli ulteriori compiti di definizione del contenuto del sito web e della relazione annuale dell'organismo fanno rinvio al codice del consumo che definisce i requisiti informativi minimi standard ai quali detti strumenti devono attenersi, per una concreta ed efficace trasparenza in merito alle attività dell'organismo e alla sua effettiva operatività e funzionamento.

A quelli che sono gli ordinari compiti della segreteria connessi all'operatività dell'Organismo, individuati nella norma in commento e successivamente dettagliati nelle emanande disposizioni organizzative e di funzionamento, vanno poi aggiunte le numerose attività propedeutiche alla istituzione ed all'avvio del nuovo Organismo, connesse ad esempio: alla designazione e nomina dei componenti del collegio; all'adesione degli intermediari all'organismo; alla definizione delle procedure e dei contenuti del sito web; al collaudo dei sistemi informatici.