



CAPO III PROCEDURA

Articolo 10 *(Condizioni di ricevibilità)*

1. Il ricorso all'Organismo può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di uno o più procuratori.
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'Organismo deve, in ogni caso, essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Il primo comma dell'articolo consente solamente all'investitore, parte "debole" nel rapporto con l'intermediario, la possibilità di presentare ricorso al nuovo Organismo. Il ricorso può essere presentato direttamente, cioè senza alcuna forma di assistenza, ovvero per il tramite di un'associazione di consumatori o di un procuratore.

Il comma successivo prescrive le condizioni affinché il ricorso possa essere ricevuto. La prima, per evitare sovrapposizioni in un'ottica di economia delle attività, è che sulla controversia non siano pendenti al momento del ricorso altre procedure di risoluzione extragiudiziale.

La seconda condizione di ricevibilità, in linea con l'art. 141-*bis*, comma 2 del codice del consumo, prevede che sia stato presentato un reclamo all'intermediario al quale sia stata fornita risposta ovvero sia trascorso il termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo senza alcun riscontro da parte dell'intermediario. Ciò, sempre in un'ottica di economia delle attività, al fine di evitare l'avvio di una procedura che potrebbe anticipatamente estinguersi ove le parti, a seguito del reclamo, componessero direttamente la controversia. Rispetto al termine di 30 giorni previsto dall'Arbitro Bancario Finanziario, il maggior termine previsto per il nuovo Organismo Consob si ricollega alla plausibile maggiore complessità dei reclami che hanno ad oggetto servizi di investimento rispetto a quelli riguardanti contratti bancari.

CONSOB

Articolo 11

(Avvio e svolgimento del procedimento)

1. Il ricorso è predisposto e trasmesso all'Organismo secondo le modalità da quest'ultimo rese note attraverso il sito web ed è corredato della documentazione attestante la condizione di ricevibilità di cui all'articolo 10, comma 2, lettera b).
2. Il ricorrente trasmette contestualmente il ricorso all'intermediario, dandone comunicazione all'Organismo. In mancanza, vi provvede senza indugio la segreteria tecnica.
3. La segreteria tecnica, entro dieci giorni dalla ricezione, valuta la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, invitando il ricorrente a procedere entro un termine non superiore a dieci giorni a eventuali integrazioni o chiarimenti.
4. Decorso inutilmente il termine assegnato, la segreteria tecnica trasmette il ricorso al collegio, con una relazione contenente una sintetica descrizione delle ragioni di irricevibilità o inammissibilità. Il collegio, 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, compresa la eventuale richiesta di ulteriori integrazioni o chiarimenti ai sensi del comma 3.
5. L'intermediario, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, trasmette all'Organismo, anche per il tramite di una associazione di intermediari ovvero di uno o più procuratori e con le modalità rese note sul sito web, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.
6. Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dal ricevimento delle medesime.
7. L'intermediario, nei quindici giorni successivi, può replicare alla deduzioni integrative del ricorrente.
8. La segreteria tecnica, espletati gli adempimenti preliminari previsti dal comma 3, cura la formazione del fascicolo, completo degli eventuali atti indicati ai commi 6 e 7, 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, è reso disponibile alle parti medesime attraverso il sito web dell'Organismo.
9. 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 dieci giorni.

L'articolo disciplina la fase di avvio della procedura, rinviando al sito internet del nuovo organismo per le modalità con le quali dovrà essere presentata la domanda. Verranno adottate modalità che, da un lato, renderanno agevole la presentazione del ricorso per l'investitore e, dall'altro, consentiranno di gestire con la massima efficienza i ricorsi ricevuti.

A questo fine, analogamente a quanto già accade per la Camera di conciliazione e arbitrato, si intende prevedere quale unico canale di accesso all'Organismo quello telematico, attraverso la compilazione e l'invio online del ricorso per il tramite del sito internet dell'Organismo. Questa soluzione costituirebbe il necessario presupposto per strutturare su base telematica la condivisione di tutti i documenti prodotti dalle parti nell'ambito del procedimento, con evidenti vantaggi in termini di rapidità ed economia di adempimenti amministrativi. Inoltre, la presenza di una procedura telematica per l'inoltro del ricorso consentirà di supportare l'investitore, al momento stesso della predisposizione del ricorso, nella presentazione dell'istanza, evitando l'invio di ricorsi

CONSOB

incompleti o contenenti dati non coerenti e riducendo così nel concreto i casi di irricevibilità o inammissibilità dell'istanza.

Sotto questo profilo, non sembrano di impedimento le previsioni contenute nel codice del consumo (come modificato dal d. lgs. n. 130/2015), il quale, all'art. 141-*bis*, comma 1, lett. *a*), espressamente prevede che il sito web degli organismi ADR debba consentire “*ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica*”, soggiungendo poi, alla lett. *c*), che solo “*ove applicabile*” possa essere consentito di “*presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica*”. Analogamente, la successiva lett. *d*) dispone che gli organismi debbano “*consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali*”.

Ai fini dell'instaurazione del contraddittorio, il ricorrente dovrà trasmettere tempestivamente il ricorso all'intermediario, fornendone prova all'Organismo. Ove non vi provvedesse sarà la segreteria tecnica ad effettuare la trasmissione.

Il primo esame da parte della segreteria tecnica riguarda la ricevibilità o l'ammissibilità del ricorso, con possibilità di chiedere al ricorrente integrazioni o chiarimenti. Ove la segreteria riscontri cause di inammissibilità o irricevibilità ne informa prontamente il collegio al quale è demandata la relativa decisione.

I commi 5, 6 e 7 sono finalizzati a garantire un ampio contraddittorio fra le parti. Un apporto fondamentale in questo senso sarà reso dal sito web dell'Organismo che consentirà la tempestiva disponibilità dei documenti che compongono il fascicolo.

Rilevante, sempre al fine di garantire il più ampio contraddittorio, è la previsione al comma 8 della formazione, a cura della segreteria, e della disponibilità alle parti del fascicolo del ricorso attraverso il sito *web* dell'Organismo. La segreteria inoltre comunica alle parti la data di completamento del fascicolo ai fini del decorso del termine previsto per la conclusione del procedimento dall'art. 14, comma 1.

Articolo 12

(Irricevibilità e inammissibilità del ricorso)

1. La irricevibilità del ricorso è dichiarata dal collegio quando non risultano soddisfatte le condizioni previste all'articolo 10.
2. La inammissibilità del ricorso è pronunziata dal collegio quando:
 - la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Organismo, come definito dall'articolo 4;
 - il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni.

Sia la irricevibilità che la inammissibilità sono demandate alla decisione del collegio.

CONSOB

Quanto alla prima occorrerà verificare il rispetto delle condizioni di cui all'articolo 10, e cioè che non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e che il risparmiatore abbia presentato un reclamo all'intermediario.

L'inammissibilità dovrà essere pronunciata nel caso in cui la controversia non rientri nelle attribuzioni dell'Organismo nonché nel caso in cui il ricorso non sia sufficientemente determinato quanto ai suoi elementi essenziali.

Articolo 13

(Interruzione ed estinzione del procedimento)

1. Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, risultano 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 pendono 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 collegio.

Il comma 1, analogamente alla condizione di ricevibilità di cui all'articolo 10, comma 2, lett. a), vuole evitare, per evidenti ragioni di economia, che siano contestualmente in essere, per lo stesso fatto, più procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Questa previsione, per distinguerla da quella di cui al citato articolo 10, si riferisce alla situazione in cui la seconda procedura di risoluzione della controversia sia stata avviata dopo la presentazione del ricorso presso l'Organismo. L'eventuale conclusione senza esito della seconda procedura non precluderà di riassumere il ricorso presso l'Organismo.

Il procedimento presso l'organismo viene dichiarato estinto dal collegio quando per lo stesso fatto oggetto del ricorso pendono procedimenti giurisdizionali o arbitrari, ovvero quando vi sia una espressa rinuncia del ricorrente.

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'art. 11, comma 8.
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.

CONSOB

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. La irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dall'articolo 11, comma 3, salvo che il collegio non rimetta gli atti alla segreteria tecnica ai sensi dell'articolo 11, comma 4.

Una volta che il fascicolo è stato completato, e quindi comprende tutti i documenti prodotti dalle parti, ivi comprese eventuali repliche alle deduzioni dell'intermediario e controrepliche dell'intermediario stesso ai sensi dell'art. 11, commi 6 e 7, decorre il termine di novanta giorni per la conclusione del procedimento. La soluzione di far decorrere il termine dal predetto momento è conforme con la previsione di cui all'art. 141-*quater*, comma 3, lett. e) del codice del consumo, secondo il quale le procedure ADR devono "concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR" ed è in linea con gli orientamenti emersi nell'ambito del Tavolo di coordinamento fra le autorità competenti, presieduto dal MISE, con riferimento agli organismi aventi carattere decisorio.

Sempre in linea con la citata disposizione dell'art. 141-*quater*, comma 3, lett. e), il termine può essere prorogato fino ad un massimo di ulteriori novanta giorni laddove lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate, ovvero quando entrambe le parti lo richiedano.

Il comma 4, infine, in linea con quanto previsto dall'art. 141-*bis*, comma 3, del codice del consumo, fissa il termine di ventuno giorni per le dichiarazioni di irricevibilità e di inammissibilità.

Articolo 15 **(Decisione)**

1. Il collegio definisce il procedimento con pronuncia adottata sulla base dei fatti allegati e dei documenti prodotti dalle parti, 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, tenuto conto dei fatti allegati dall'investitore, delle deduzioni dell'intermediario e dei documenti prodotti, l'intermediario non provi di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti con gli 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.

Il comma 1 definisce le basi, fattuale e giuridica, sulle quali il collegio deve fondare le proprie decisioni. Sotto il primo profilo, è espressamente previsto che la decisione sarà pronunciata,

CONSOB

esclusivamente, sulla base dei fatti rappresentati nel ricorso e dei documenti prodotti dalle parti, senza alcun potere di iniziativa da parte del collegio, se non la possibilità di chiedere, sempre alle parti, ulteriori elementi informativi (art. 11, comma 9).

Per quanto riguarda la valutazione dei fatti, essa avverrà, oltre che alla luce delle norme di diritto, anche tenendo conto degli atti di carattere generale della Consob o dell'AESFEM, delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob e dei codici di condotta cui l'intermediario aderisce.

Di particolare rilievo il principio, ribadito dal comma 2, secondo il quale grava in capo all'intermediario l'onere di provare di aver assolto ai propri obblighi.

La previsione di cui al comma 2, unitamente all'onere probatorio in capo all'intermediario che è espressamente contemplato al comma 5 dell'art. 11, costituisce il precipitato dei principi generali che governano i giudizi di "responsabilità" della specie di quelli che ci occupano.

E, invero, l'intermediario si trova nella migliore posizione per difendersi e per apportare nell'ambito della cognizione sommaria propria della procedura tutti gli elementi di prova a suo favore. Infatti, l'intermediario, nel momento in cui partecipa alla procedura:

- è ben a conoscenza dell'esistenza e dei termini della controversia (essendo per di più prevista come condizione di procedibilità del ricorso il fatto che il risparmiatore abbia effettuato un reclamo);
- è in possesso di tutti i documenti e le registrazioni riguardanti il rapporto controverso.

Le previsioni, dunque, sia nella parte in cui contemplano l'onere per l'intermediario di rendere disponibile tutta la documentazione afferente al rapporto controverso (art. 11, comma 5) che nella parte in cui "sanzionano" l'inosservanza di tale onere con l'accoglimento della domanda (rimanendo in tal modo incontestato l'inadempimento allegato dall'investitore, stante la mancata prova del fatto impeditivo costituita dal positivo assolvimento degli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza *ex lege* gravanti in capo all'intermediario) appaiono coerenti con:

- le norme di settore, stante il tenore inequivocabile dell'art. 23, comma 6 del TUF, a mente del quale *"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 avere agito con la specifica diligenza richiesta"*;
- le statuizioni espresse, in termini generali, dalla Suprema Corte, in tema di cd. "principio di vicinanza o riferibilità della prova", per cui grava in capo al soggetto nella cui sfera si è verificato il (presunto) inadempimento provare, per contro, l'inesistenza di tale inadempimento. L'onere della prova, quindi, grava in ogni caso sul soggetto tenuto ad un comportamento positivo nella cui sfera si è prodotto l'inadempimento, e che è quindi in possesso degli elementi utili per paralizzare la pretesa del creditore, fornendo la prova del fatto estintivo del diritto azionato. Una volta appurata la sussistenza di un comportamento obbligatorio di fare da parte del debitore, si riversa su quest'ultimo l'onere di dare la prova dell'assolvimento dell'obbligo. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante (investitore) sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere della dimostrazione di avere esattamente adempiuto all'obbligo

CONSOB

(di fonte negoziale o legale): cfr., ancora da ultimo, Cass., SS.UU., 6 maggio 2015, n. 9100, sulla scia del fondamentale insegnamento di Cass., SS.UU., 13533/01.

D'altra parte, nello specifico settore dell'intermediazione finanziaria, il legislatore ha da sempre chiarito – già con la prima legge di disciplina della materia: cfr. art. 13, ultimo comma, legge 1/91 – la natura pregnante delle regole di comportamento che governano la condotta degli intermediari, ponendo espressamente a loro carico l'onere di provare di avere esattamente e puntualmente assolto a quelle regole (e con quel necessario grado di diligenza normativamente esigibile in capo a operatori professionali, la cui attività è pur sempre sottoposta dall'Ordinamento a riserva).

Di tal che, per giurisprudenza ampiamente consolidata (tra le altre, Cass. n. 3773 del 2009; cfr, altresì, Cass., SS.UU. 26724/07) in materia di intermediazione finanziaria, nei giudizi di responsabilità intentati dall'investitore – che abbia allegato l'inadempimento degli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza che conformano *l'agere* dell'intermediario dal momento del primo “contatto” con esso investitore, ai sensi del TUF e delle disposizioni attuative emanate dalla Consob – va acclarato se l'intermediario abbia effettivamente e diligentemente adempiuto a tutte le obbligazioni poste a suo carico dai predetti testi normativi, così disciplinando il riparto dell'onere della prova: l'investitore deve allegare l'inadempimento delle obbligazioni, nonché fornire la prova del danno e del nesso di causalità tra esso e l'inadempimento, anche sulla base di presunzioni; l'intermediario, a sua volta, deve provare l'avvenuto adempimento delle specifiche obbligazioni poste a suo carico, allegate come inadempite dalla controparte e, sotto il profilo soggettivo, di aver agito con la specifica diligenza richiesta (così ancora, da ultimo, Cass., I, 26 ottobre 2015, n. 21711).

Infine, il comma 3 stabilisce che la decisione fissa il termine entro il quale la stessa deve essere eseguita dall'intermediario. In mancanza, il termine è fissato in trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della decisione.

Articolo 16

(Esecuzione della decisione)

1. L'intermediario comunica all'Organismo 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'Organismo 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'Organismo 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.

CONSOB

5. Il mancato versamento del contributo indicato all'articolo 3, comma 2, viene reso noto con le modalità indicate al comma 3.

L'articolo disciplina le conseguenze della mancata conformazione da parte dell'intermediario alla decisione di accoglimento, anche parziale, del ricorso adottata dal collegio.

Il meccanismo con il quale si assicura esecutività alla decisione del collegio è quello di sanzionare la mancata conformazione dandone notizia al pubblico attraverso diversi strumenti di divulgazione: i siti web dell'Organismo e dell'intermediario e due quotidiani a diffusione nazionale. Rispetto alle analoghe misure previste per le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, viene specificato che uno dei due quotidiani deve essere economico e viene prevista la pubblicazione anche sul sito *web* dell'intermediario.

Viene anche previsto che l'intermediario che abbia ritenuto di non eseguire la decisione dell'Organismo possa chiedere la pubblicazione nel sito dell'Organismo medesimo di informazioni circa l'avvio o l'esito di un procedimento giurisdizionale instaurato sulla medesima controversia.

Con le stesse modalità previste nel caso di mancata esecuzione della decisione viene data pubblicità anche al mancato versamento da parte dell'intermediario del contributo per il pagamento del compenso destinato ai membri del collegio designati dalle associazioni di categoria, ritenendosi sussistere in tal caso una mancata cooperazione del soggetto al funzionamento della procedura.

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.

Nel caso in cui la decisione riporti errori materiali (ad esempio un errore di calcolo nel determinare la somma dovuta dall'intermediario) l'articolo 17 disciplina la procedura da seguire per correggere la decisione, procedura che prende le mosse da un'istanza della parte interessata. Tale istanza, ovviamente, sempre per garantire nella misura più ampia il principio del contraddittorio, deve essere comunicata all'altra parte e interrompe il termine per l'esecuzione della decisione.

CONSOB

Nel caso l'istanza sia manifestamente infondata, la procedura si chiude entro 20 giorni dalla sua ricezione con una dichiarazione di inammissibilità adottata dal Presidente e comunicata alle parti. Altrimenti, è il collegio che deve esprimersi e la relativa decisione deve essere comunicata alle parti entro 45 giorni dalla ricezione dell'istanza.

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:
 - euro cinquanta per le controversie in cui l'importo richiesto non superi euro cinquantamila;
 - euro cento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;
 - 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 euro cinquecento.

La norma tiene conto dell'intervento operato dalla legge di stabilità 2016 (art. 1, comma 44), in forza del quale l'art. 8 del d.lgs. n. 179/2007 è stato sostituito da un nuovo testo che prevede l'istituzione, presso il bilancio Consob, di un fondo per la tutela stragiudiziale dei risparmiatori e degli investitori, volto a garantire la gratuità dell'accesso alle procedure presso il nuovo Organismo mediante esonero dal versamento della relativa quota concernente le spese amministrative per l'avvio della procedura. In caso di temporanea incapienza del fondo, la copertura viene assicurata dal regime di finanziamento previsto dall'art. 40 della legge n. 724/1994.

La previsione di gratuità è conforme a quanto disposto dall'articolo 141-*quater*, comma 3, lett. c) del codice del consumo.

In caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, è infine previsto che l'intermediario sia gravato del contributo di soccombenza previsto al comma 3.



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'Organismo, entro il 31 marzo di ciascun anno, pubblica una relazione annuale concernente l'attività dell'Organismo 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'Organismo.

La norma stabilisce termini di sospensione dei procedimenti in linea con quanto già previsto per l'Arbitro Bancario Finanziario.

Coerentemente con quanto disposto dall'art. 141-*quater*, comma 2, del d.lgs. n. 130/2015, è prevista la pubblicazione di una relazione annuale relativa all'attività svolta dall'Organismo.

Infine, la Consob adotterà successive delibere con le quali, nell'ambito del quadro delineato dal Regolamento in esame, verranno dettate disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Organismo di maggior dettaglio.



RELAZIONE ILLUSTRATIVA
DELLE CONSEGUENZE SULL'ATTIVITÀ DELLE IMPRESE E DEGLI OPERATORI E
SUGLI INTERESSI DEGLI INVESTITORI E DEI RISPARMIATORI, DERIVANTI DAL
REGOLAMENTO CONCERNENTE L'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE
FINANZIARIE (ACF)

4 Maggio 2016



1. Le conseguenze sugli interessi di investitori e risparmiatori delle disposizioni regolamentari relative al nuovo Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il Documento “Esiti della Consultazione” di cui questa Relazione costituisce, ai sensi dell’art. 23, secondo comma, della legge n. 262 del 28 dicembre 2005, necessario completamento, espone le **disposizioni definitive** del “Regolamento concernente l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)” (di seguito anche il “**Regolamento**”), da cui deriva l’immediato rafforzamento delle tutele previste dalla normativa nei confronti degli investitori per le controversie fra questi ultimi e gli intermediari, in relazione alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione 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.

La principale conseguenza derivante dal nuovo assetto regolamentare consiste nell’**ampliamento degli strumenti di tutela per gli investitori al dettaglio**¹ volto a rendere più efficace ed efficiente la gestione delle controversie sorte nell’ambito della prestazione di servizi di investimento. La sua innovatività rispetto all’attuale “Camera di conciliazione e arbitrato” è sostanziale e dipende principalmente dai due nuovi cardini del sistema: la **obbligatorietà dell’adesione** allo stesso da parte degli intermediari e la **finalità decisoria delle procedure**, in tempi predefiniti. Grazie a tali caratteristiche e all’accesso gratuito alla procedura, l’ACF potrà assolvere in modo più tempestivo alle esigenze di tutela degli investitori rispetto ai ricorsi giurisdizionali, con una efficacia maggiore rispetto alla concreta attività della Camera di conciliazione e arbitrato in fase conciliativa², che è basata su un processo volto a facilitare il raggiungimento di una soluzione consensuale fra le parti senza però essere assistito dall’obbligo di adesione.

Nel concreto dispiegarsi della propria attività, l’Arbitro è dotato anche di un potenziale **impatto positivo sull’attività di vigilanza**, che **indirettamente** potrà tradursi in ulteriori benefici per gli investitori, in quanto l’analisi dell’operatività di un’istituzione funzionalmente orientata ad accentrare le controversie in materia finanziaria è in grado di fornire indicatori di rischiosità sia dal punto di vista soggettivo (intermediari) che oggettivo (servizi di investimento). Tali elementi di consapevolezza potranno essere impiegati nella definizione delle *policy* dell’Istituto in modo da

¹ Fra i quali rientrano anche le persone giuridiche, diverse dagli investitori professionali e dalle controparti qualificate, che non abbiano richiesto di essere trattate come clienti professionali.

² L’attuale sistema camerale prevede, invero, anche la possibilità di effettuare un ricorso arbitrale; tuttavia, la mera facoltatività della presenza di una clausola compromissoria nei contratti finanziari ha di fatto costituito un disincentivo sostanziale all’utilizzo di tale strumento.



accrescerne l'efficacia e l'efficienza. In tal senso, potrà essere utile pianificare la classificazione delle decisioni, evidenziando sia la distribuzione “per intermediario” sia quella “per servizio di investimento”. La pubblicazione di dati aggregati, oltre che di singoli provvedimenti, potrà rafforzare l'impatto “reputazionale” dell'Arbitro, incentivando la conformità sostanziale degli intermediari.

Di seguito vengono rappresentati alcuni “*indicatori*” in base ai quali potranno essere stimati gli effetti positivi (benefici):

- 1) *numero ricorsi / cause giudiziarie* (ove possibile isolando il dato relativo ai procedimenti giurisdizionali in cui il parametro normativo oggetto della controversia riguarda la prestazione di servizi di investimento);
- 2) *numero pronunce favorevoli a investitori / numero decisioni eseguite* (grado di ottemperanza);
- 3) *percentuale delle controversie cui non segue ricorso alla magistratura*;
- 4) *tempi medi di definizione dei ricorsi*.

La scelta dell'**accesso gratuito** alla procedura mira ad estendere al massimo i benefici potenziali ma sarà oggetto di valutazione nell'ambito della prima revisione del documento che avverrà, al più tardi, dopo tre anni dalla sua introduzione. Tale scelta infatti, se da una parte elimina qualunque inerzia al ricorso, dall'altra rischia di incentivare l'utilizzo pretestuoso dello strumento. In tal senso, sarà necessario procedere alla classificazione e all'analisi delle istanze per identificare tale fenomeno. Acquista rilievo, in tal modo, un quinto indicatore:

- 5) *ricorsi futili e temerari sul totale*.

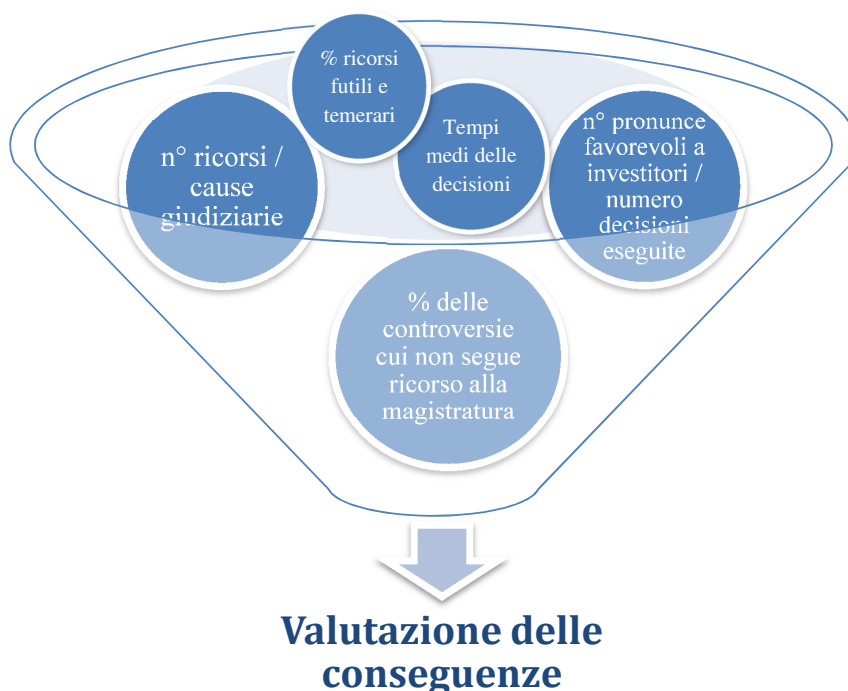
È utile, in tale contesto, ricordare che l'accesso gratuito da parte degli investitori sarà finanziato attraverso un **fondo** alimentato, tra l'altro, con il versamento della metà degli importi delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate per la violazione della disciplina dei servizi di investimento. Ove le disponibilità del fondo dovessero eccedere gli importi necessari a coprire le spese di accesso, la eventuale parte residua sarà utilizzata dalla Consob per sostenere l'adozione di ulteriori misure a favore degli investitori, anche con riguardo alla tematica dell'educazione finanziaria.

La volontà di **estendere al massimo i benefici netti potenziali**, oltre che dalla gratuità del ricorso, è supportata dalla minimizzazione degli oneri amministrativi (sia per gli intermediari che per gli investitori) connessa con l'informatizzazione dell'intera procedura e con la possibilità di ricorrere anche senza l'ausilio di figure professionali.

CONSOB

Per concludere, i principali effetti nel breve periodo dovrebbero concretizzarsi nell'aumento delle istanze di risoluzione delle controversie, ove si riscontri un buon grado di fiducia nell'efficacia dello strumento. Tale impegno iniziale dovrebbe produrre nel medio lungo termine un effetto decisamente più importante: in presenza di benefici significativi, per valutare i quali sarà necessario monitorare l'andamento degli indicatori summenzionati, l'Arbitro determinerà un incentivo significativo all'**aumento della conformità** degli intermediari e una conseguente **riduzione del contenzioso**.

<i>BENEFICI</i>	<i>COSTI</i>
<p><i>Maggiore efficacia ed efficienza nella risoluzione di controversie legate alla prestazione di servizi di investimento</i></p> <p><i>Nel medio lungo termine, aumento della conformità degli intermediari e riduzione del contenzioso</i></p>	<p><i>Oneri di funzionamento dell'ACF</i></p>





2. Le conseguenze sugli altri operatori e gli oneri regolatori.

Al di là delle considerazioni già formulate con riferimento alla minimizzazione degli oneri amministrativi e alla gratuità del contributo di accesso per gli investitori, con riferimento all'*onerosità* dello strumento normativo, è possibile affermare che il funzionamento dell'Arbitro sarà strutturalmente caratterizzato da un *principio di proporzionalità*.

Il sistema verrà *finanziato* attingendo alla contribuzione a carico degli intermediari e, pertanto, tale modalità determinerà un incentivo per gli intermediari stessi ad agire in conformità al dettato normativo. Maggiori saranno i ricorsi, infatti, e maggiore sarà l'impatto economico su tale categoria di soggetti vigilati. Per tale ragione, gli oneri di funzionamento dell'Arbitro saranno direttamente proporzionali alla mancanza di conformità da parte degli intermediari.

La *distribuzione del contributo* avverrà, in primo luogo, secondo un criterio di riparto relativo alla dimensione dell'intermediario, che rappresenta una "misura indiretta" e preventiva delle probabilità di incorrere nella concretizzazione di un rischio operativo, quello di venir meno alle regole che conformano la prestazione dei servizi di investimento. Tale criterio sarà integrato da una "misura diretta" della non conformità, successiva e "correttiva" della distribuzione dimensionale, data dalla somma dei *contributi di soccombenza* che ciascun intermediario sarà chiamato a versare in base alle decisioni arbitrali. Ipotizzando un funzionamento efficiente della struttura, dunque, vi sarà proporzionalità fra gli oneri e i benefici determinati dalla stessa.



Revisione del Regolamento n. 18592 del 26 giugno 2013 sulla raccolta di capitali di rischio da parte di start-up innovative tramite portali *on-line*.

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

3 DICEMBRE 2015

Le risposte alla consultazione dovranno pervenire entro il giorno 11 Gennaio 2016, *on-line* per il tramite del [SIPE – Sistema Integrato per l’Esterno](#),

oppure al seguente indirizzo:

C O N S O B
Divisione Strategie Regolamentari
Via G. B. Martini, n. 3
00198 ROMA

I commenti pervenuti saranno valutati ed elaborati ai fini della revisione regolamentare e pubblicati sul sito internet della Consob, salvo espressa richiesta di non divulgarli. Il generico avvertimento di confidenzialità del contenuto della *e-mail*, in calce alla stessa, non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti inviati

1. PREMESSA

Il 19 Giugno 2015 è stato pubblicato il Documento di Consultazione Preliminare contenente le linee guida per la *revisione del Regolamento in materia di “Raccolta di Capitali di rischio da parte di start-up innovative tramite portali on-line”*, una prima valutazione d’impatto basata sugli indicatori di risultato evidenziati nella Relazione di Analisi di Impatto della Regolamentazione¹ e un *questionario* rivolto a tutti i soggetti interessati affinché fornissero evidenze in merito alla concreta applicazione della regolamentazione in esame, in particolare con riferimento alla proporzionalità degli obblighi dalla stessa istituiti.

La necessità di modificare il Regolamento è stata determinata dalle *novità introdotte dal Decreto Legge 24 gennaio 2015, n. 3* convertito in Legge 24 marzo 2015, n. 33, che ha esteso alle PMI innovative (oltreché a OICR e a società che investono prevalentemente in *start-up* e PMI innovative) la possibilità di effettuare offerte di capitale di rischio tramite i portali *on-line*.

Tale necessità, inoltre, ha rappresentato l’occasione, da un lato, per avviare un confronto ed un approfondimento sulle novità normative introdotte dal legislatore primario, e dall’altro, per condurre, più in generale, un’ampia riflessione sull’impianto regolamentare a circa 2 anni dalla sua entrata in vigore, raccogliendo a tal fine anche le considerazioni da parte degli operatori del settore

¹ <http://webint/main/trasversale/risparmiatori/investor/crowdfunding/index.html> Relazione AIR