



**Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie  
in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari**

**RESOCONTO DELLA CONSULTAZIONE**

Dicembre 2011

---

---

La consultazione si è chiusa il 12 settembre 2011.

Sono pervenuti 12 documenti provenienti da:

**1) associazioni ed organismi rappresentativi degli intermediari:**

- ABI - Associazione Bancaria Italiana
- Conciliatore BancarioFinanziario
- ASSOFIN - Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare
- UFI - Unione Finanziarie Italiane
- CTC - Consorzio per la Tutela del Credito

**2) associazioni ed organismi rappresentativi della clientela (consumatori e imprese):**

- Altroconsumo
- Adiconsum
- Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato

**3) esperti della conciliazione e della mediazione**

- MondoMediazione

**4) intermediari e altri privati**

- Securitisation Services
- Sig. Gianni Lepre

**5) un soggetto che ha chiesto l'anonimato**

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
Osservazioni di carattere generale	<p>Da parte di alcuni, si auspica che l'intervento di revisione della disciplina dell'ABF venga ampliato fino a <u>trasformare l'istituto da "arbitrato" in "mediazione"</u> (Consorzio per la Tutela del Credito, p. 1-3). Altri propongono di trasformare l'ABF in un procedimento ibrido denominato "Arb-Med", che preveda la possibilità di porre in essere un tentativo di mediazione tra le parti (direttamente o, preferibilmente, con un terzo mediatore). Nel caso di fallimento del tentativo di mediazione il cliente potrebbe scegliere se adire le vie legali oppure riprendere la procedura davanti all'Arbitro.</p> <p>In alternativa, si suggerisce l'ipotesi di una procedura di <u>conciliazione paritetica</u> tra le associazioni dei consumatori e l'ABI (Mondo Mediazione, p. 3).</p>	SI/NO/in parte NO	<p>Si ritiene di non accogliere le proposte formulate.</p> <p>Il d.lgs. n. 28/2010 non ha modificato infatti la natura del procedimento dinanzi all'ABF, ma si è limitato a dichiararlo equivalente alla conciliazione/mediazione ai fini dell'esperimento della condizione di procedibilità introdotta dal medesimo decreto.</p> <p>I due tipi di procedimento, per ogni altro aspetto, rimangono nettamente distinti quanto a struttura, effetti, ambito di applicazione. Queste differenze strutturali sono funzionali ad assicurare alcuni obiettivi fondamentali del sistema l'ABF (che è un procedimento celere, destinato a risolvere controversie con la clientela prevalentemente retail), comuni agli analoghi sistemi presenti in Europa.</p> <p>Un'eventuale modifica della natura del sistema ABF da procedimento aggiudicativo a organismo di conciliazione richiederebbe, tra l'altro, radicali trasformazioni dell'intero sistema normativo (TUB, delibera CICR) e organizzativo che attualmente lo riguarda.</p>
	<p>Si chiede che l'ABF consolidi la propria <u>autonomia e indipendenza</u> anche nei riguardi della Banca d'Italia, dotandosi di strutture, sistemi informatici e risorse proprie (UFI, p. 2).</p>	Chiarimento qui a lato	<p>Le nuove disposizioni confermano la piena indipendenza giuridica e funzionale dell'ABF rispetto alla Banca d'Italia (cfr. par. 3.3 della Relazione illustrativa al documento di consultazione).</p>
	<p>Si suggerisce di recepire nelle nuove Disposizioni i principi di cui al <u>d.lgs. 28/2010</u>, con particolare riguardo agli artt. 9 (Dovere di riservatezza) e 10 (Inutilizzabilità e segreto professionale); 14 (Obblighi del mediatore); 17 (Risorse, regime tributario e indennità) (UFI, p. 2).</p>	NO	<p>Il dovere di riservatezza dei membri dei collegi è contenuto nel relativo codice deontologico (art. 6); gli altri obblighi appaiono strettamente legati alla peculiare natura del procedimento di conciliazione/mediazione previsto dal d.lgs. 28/2010 e quindi, per le ragioni sopra esposte, non appaiono suscettibili di estensione automatica alla procedura ABF.</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	Si propone di inserire una norma che preveda l'applicabilità delle disposizioni del <u>codice di procedura civile</u> , in quanto compatibili, per gli aspetti non espressamente disciplinati dalle norme sull'ABF (Sig. Lepre).	NO	Come più volte illustrato, la peculiare natura del procedimento ABF lo differenzia sia dalla conciliazione sia dall'arbitrato, e rende quindi difficile un'estensione automatica ad esso delle disposizioni dettate dal c.p.c. Si noti, peraltro, che i Collegi già applicano, ove possibile, in via analogica le disposizioni del codice di procedura civile agli aspetti non espressamente disciplinati dalle disposizioni.
	Si suggerisce di <u>“definire dettagliatamente, per il personale dipendente della Banca d'Italia, i casi di incompatibilità tra lo svolgimento delle funzioni di vigilanza e lo svolgimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie”</u> (UFI, p. 2)	SI	Le disposizioni sono state integrate (Sez. III, par. 3, nota 1) per precisare che i dipendenti delle Autorità di vigilanza possono ritenersi in possesso dei requisiti di competenza ed esperienza richiesti purché siano cessati dall'esercizio delle funzioni di vigilanza.
Premessa (cfr. sez. I, par. 1)	Si chiede di chiarire che le informazioni e i documenti acquisiti nel corso dei procedimenti ABF non possono in nessun caso essere <u>utilizzati per l'avvio di procedimenti sanzionatori</u> da parte dell'Autorità di Vigilanza (UFI, p. 2).	NO	Come già chiarito in occasione della precedente consultazione pubblica (2009), in base alle regole che presiedono all'attività di vigilanza, la Banca d'Italia può assumere iniziative e interventi, condurre accertamenti e, se del caso, avviare procedimenti amministrativi e sanzionatori sulla base della conoscenza che essa abbia dei fatti che possono costituire presupposto di tali misure, indipendentemente dall'origine dell'informazione (ad es., esposti dei consumatori). Anche gli esiti dei procedimenti dinanzi all'ABF, che costituiscono informazioni di pubblico dominio, possono essere utilizzati quale fonte informativa in grado di porre in evidenza indici di anomalia nel comportamento dell'intermediario o una particolare esposizione a rischi legali e reputazionali.
Fonti normative (cfr. sez. I, par. 2)	Si propone di completare la lista delle fonti normative con il riferimento alla competenza della Camera di Conciliazione	SI	Un rinvio dettagliato all'art. 23, comma 4, del TUF è già contenuto nella Sezione I, par. 4, delle disposizioni;

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
Definizioni (cfr. sez. I, par. 3)	<p>Consob, o ai limiti di competenza dell'ABF mediante il <u>richiamo all'art. 23, comma 4, TUF (ABI, p. 6)</u></p>	SI/NO/in parte	tuttavia, a fini di chiarezza, la richiesta è stata accolta.
	<p>Si segnala che la nuova <u>definizione di "cliente"</u> amplierebbe a dismisura i rischi legali per gli operatori, tenuto conto che le condotte poste in essere in sede precontrattuale dagli intermediari rientrerebbero nel novero delle c.d. "pratiche commerciali" valutabili dall'AGCM per l'individuazione delle pratiche commerciali scorrette (UFI, p. 3).</p>	NO	<p>Si ritiene che la definizione di "cliente" proposta nelle disposizioni non crei sovrapposizioni con la disciplina sulle pratiche commerciali scorrette. La norma è volta infatti a chiarire che la competenza dell'ABF riguarda anche il rispetto della normativa di trasparenza emanata dalla Banca d'Italia relativamente alla fase precontrattuale (es. consegna del foglio informativo o del documento di sintesi).</p>
	<p>Si suggerisce di riformulare la <u>definizione di "cliente"</u> – tenuto conto della nozione fornita dalla delibera CICR n. 275/2008 - come segue:  <i>"- "cliente", il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale <del>o è entrato in relazione (2)</del> con un intermediario <b>o è entrato in relazione con quest'ultimo nella fase delle trattative pre-contrattuali non seguite dalla effettiva stipulazione del contratto per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento ..."</b></i>            (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 2; ASSOFIN, p. 3).</p>	NO	<p>La formulazione suggerita escluderebbe la cognizione dell'ABF sulle controversie aventi ad oggetto la mancata osservanza delle disposizioni che regolano operazioni e servizi per i quali non sia prevista la stipula di un contratto (es., operazioni di pagamento singole, rapporti tra prestatore e banca trattaria nella negoziazione di assegni).</p>
	<p>Con riferimento alla <u>definizione di "intermediari"</u> si chiede di confermare che, a seguito della cancellazione dall'elenco generale ex art. 106 D.Lgs. 385/1993, le società veicolo per le cartolarizzazioni costituite ai sensi della Legge n. 130/1999 sono escluse dall'ambito di applicazione soggettivo della disciplina sull'ABF. In caso di conferma dell'esclusione, si chiede di precisare se ciascuna società sia tenuta ad inviare una comunicazione per formalizzare il venir meno dell'adesione al sistema di risoluzione stragiudiziale delle</p>	SI	<p>Si conferma che, a decorrere dal 13.5.2011 (data di pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del provvedimento della Banca d'Italia del 29.4.2011), le società veicolo sono cancellate dall'elenco generale ex art. 106 TUB e, pertanto, non rientrano più nella nozione di "intermediari" prevista dalle disposizioni sull'ABF. A tale riguardo, non è richiesta alcuna comunicazione alla Banca d'Italia per formalizzare il venir meno dell'adesione all'ABF. L'ABF rimane comunque competente a decidere i</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
Ambito di applicazione oggettivo (cfr. sez. I, par. 4)	<p>controversie o se l'esclusione operi in via automatica (Securisation Services Spa).</p> <p>Si segnala la necessità di escludere espressamente dall'ambito di applicazione oggettivo le controversie in cui si contende in maniera specifica ed esclusiva sulla legittimità o meno della <u>segnalazione ai Sistemi di Informazione Creditizia</u> (c.d. SIC).</p> <p>In subordine, si propone di prevedere – in relazione a tale tipologia di controversie – l'intervento, d'ufficio o su istanza di parte, dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (Consorzio per la Tutela del Credito, p. 3-5).</p>	<p>SI/NO/in parte</p> <p>NO</p>	<p>ricorsi presentati in data anteriore al 13.5.2011.</p> <p>L'ABF è competente per l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà relativamente a operazioni e servizi bancari e finanziari. Le decisioni attinenti agli obblighi degli intermediari nella segnalazione ai SIC possono quindi formare oggetto di valutazione da parte dei collegi; restano ovviamente escluse dalla cognizione dell'ABF le questioni strettamente attinenti alla riservatezza dei dati personali.</p> <p>Si ritiene che le competenze decisorie dell'Arbitro in questa materia non entrino in conflitto con quelle dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, dinanzi alla quale sono azionabili specifiche forme di tutela, alternative a quella giurisdizionale, per far valere i diritti di cui all'art. 7 del Codice deontologico nei confronti del gestore della banca dati.</p> <p>Si fa presente, infine, che l'ipotesi di un intervento del Garante nella procedura ABF appare incoerente con le caratteristiche strutturali di quest'ultima, connotata da celerità e snellezza e in cui è previsto esclusivamente un esame dei documenti prodotti dalle parti.</p>
	<p>Si chiede di prevedere la risarcibilità del <u>danno esistenziale</u> (Adiconsum, p. 2).</p>	<p>Chiarimento qui a lato</p>	<p>Non si ritiene necessaria una modifica delle disposizioni volta a prevedere la risarcibilità del danno esistenziale, in quanto la formulazione attuale della norma (<i>"Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario"</i>) consente all'ABF di liquidare qualsiasi tipologia di danno, purché sussista il</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
		SI/NO/in parte	nesso causale con la violazione commessa dall'intermediario e, ovviamente, in conformità con gli orientamenti della giurisprudenza di legittimità.
	<p>Si suggerisce, a fini di certezza delle situazioni giuridiche e di celerità del procedimento ABF, di aggiornare la previsione relativa alla <u>competenza temporale</u> dell'Arbitro, che le disposizioni in vigore limitano alle controversie relative a operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2007. Si propone la seguente riformulazione:  <i>“Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti <b>risalenti ad oltre due anni prima della presentazione del ricorso</b>”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 2; ASSOFIN, p. 4).</p>	In parte	<p>Le disposizioni sono state modificate per aggiornare il limite temporale alla competenza dell'ABF, anche tenuto conto del fatto che la sottoposizione all'Arbitro di controversie molto datate, per le quali sia difficile il reperimento di tutta la documentazione rilevante, rischia di minare la funzionalità della procedura di risoluzione della lite. Per ragioni di snellezza operativa, tuttavia, si è ritenuto preferibile ancorare questo limite temporale a una data fissa (1° gennaio 2009). Al fine di garantire comunque l'accesso al sistema ABF anche a coloro che abbiano già presentato un reclamo all'intermediario sulla base della previgente disposizione, è stato previsto che questa modifica decorra dal 1° luglio 2012.</p>
	<p>Si propone di integrare il paragrafo con l'esclusione dall'<u>ambito oggettivo di applicazione</u> dell'ABF anche dei giudizi cautelari (ABI, p. 7; Conciliatore Bancario Finanziario, p. 3).</p>	Chiarimento qui a lato	<p>Si ritiene che l'espressione usata nelle disposizioni – che escludono la proponibilità di ricorsi “inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria” – sia sufficiente a chiarire che anche i giudizi cautelari sono esclusi dall'ambito di applicazione (cfr., in proposito, la decisione del collegio ABF di Milano n. 941/10).</p>
	<p>Nell'ipotesi di <u>opposizione a decreto ingiuntivo</u>, si ritiene che dovrebbe essere fatta salva la possibilità di adire l'ABF successivamente alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione. Si suggerisce quindi di modificare le disposizioni come segue: <i>“L'ABF non può conoscere controversie per le quali, <b>alla data della proposizione del ricorso, sia già pendente dinanzi all'autorità</b></i></p>	NO	<p>A differenza della mediazione/conciliazione, il sistema ABF si caratterizza per la sua natura di organismo decisorio; appare quindi inopportuno che la decisione dell'Arbitro si sovrapponga a una procedura giurisdizionale (quella di opposizione a decreto ingiuntivo), destinata in ogni caso a concludersi con un provvedimento del giudice.</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	<p><b>giudiziar</b> <i>un procedimento di esecuzione forzata o un procedimento di ingiunzione; in caso di proposizione di opposizione a decreto ingiuntivo, è fatta salva la possibilità di adire l'ABF successivamente alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione"</i> (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, p. 2).</p>	SI/NO/in parte	
	<p>Si chiede di modificare la disposizione che consente al cliente di proporre il ricorso all'ABF anche quando l'intermediario abbia già attivato un tentativo di mediazione (a meno che il cliente stesso non vi abbia aderito), al fine di sancire pienamente il c.d. "<u>principio di prevenzione</u>" previsto dal d.lgs. 28/2010. Si suggerisce quindi di modificare la disposizione proposta come segue:  <i>"...Non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricevente o al quale questi abbia aderito"</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 3-4; ABI, p. 5; UFI, p. 2; ASSOFIN, p. 5).</p> <p>In subordine, si chiede che il principio di prevenzione trovi applicazione almeno nell'ipotesi in cui l'organismo di mediazione al quale le parti possono rivolgersi in caso di controversia sia stato preventivamente concordato tra le medesime in sede contrattuale (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 4; ASSOFIN, p. 5)</p>	NO	<p>Come già rilevato nella Relazione illustrativa, un'eventuale estensione del principio di prevenzione al procedimento ABF - che può essere attivato solo dal cliente, diversamente dalla procedura di mediazione - comprometterebbe significativamente il diritto irrinunciabile del cliente stesso a chiedere una pronuncia dell'Arbitro nel caso in cui l'intermediario lo preceda nella scelta della procedura stragiudiziale.</p> <p>Il mero fatto che l'individuazione di uno specifico organismo di mediazione sia stata effettuata preventivamente nel contratto non si ritiene sufficiente a tutelare in modo adeguato il diritto del cliente, poiché di regola la designazione dell'organismo è contenuta in un modulo prestampato in merito al quale il potere negoziale del cliente è fortemente limitato o escluso. Si ritiene quindi necessario che l'accesso a una procedura stragiudiziale diversa dall'ABF sia un'iniziativa del cliente o, quanto meno, che egli aderisca <i>ex post</i> all'iniziativa promossa dall'intermediario.</p>
	<p>Si chiede di <u>non eliminare il termine massimo di 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione per proporre il ricorso all'ABF</u> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 4).          Altri propongono di eliminare la possibilità per il cliente che</p>	NO	<p>Si ritiene opportuno consentire al cliente di ricorrere all'ABF anche dopo il fallimento di una procedura conciliativa, posto che la decisione dell'Arbitro potrebbe evitare i tempi e i costi di un'azione giudiziaria.</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	abbia già esperito una procedura di conciliazione di proporre ricorso all'ABF derogando al limite temporale di 12 mesi dal reclamo o, in subordine, di fissare un termine massimo di 16 mesi dal reclamo entro il quale proporre ricorso (cfr. Sez. VI, par. 1) o, in ulteriore subordine, di prevedere un termine di 12 mesi dall'avvio della procedura conciliativa nel frattempo fallita (ABI, p.4).	SI/NO/in parte	L'eliminazione dei termini è coerente con la decisione di consentire la presentazione del ricorso (previo rinnovo del reclamo) anche dopo la scadenza del termine di 12 mesi dal reclamo (Sez. VI, par. 1).
Articolazione territoriale (cfr. sez. III, par. 1)	Si suggerisce di sostituire il riferimento al " <u>domicilio</u> " del cliente con quello alla " <u>residenza</u> " per le persone fisiche e alla " <u>sede</u> " per le persone giuridiche (Sig. Lepre).	NO	La definizione della competenza territoriale dei collegi in base al domicilio dichiarato dal cliente nel ricorso è funzionale a consentire al cliente la scelta del collegio a cui rivolgersi.
	Si propone che: " <i>(...) tutte le <u>Filiali di Banca d'Italia</u> dislocate sul territorio nazionale, possano essere eleggibili quali sedi dell'Arbitro Bancario Finanziario. Le tre attuali sedi dell'Arbitro Bancario e Finanziario, Milano, Roma e Napoli, assumerebbero la funzione di coordinamento dell'attività svolta dalle Filiali e di localizzazione delle Segreterie Tecniche</i> " (Mondo Mediazione, p. 3).	NO	L'articolazione territoriale proposta non è, allo stato, praticabile. L'esigenza di assicurare la maggiore vicinanza possibile dell'ABF ai clienti è, comunque, soddisfatta attraverso la possibilità di presentare il ricorso a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia. Si rammenta, d'altro canto, che la procedura dinanzi ai collegi ha carattere documentale e non prevede un'audizione personale delle parti.
Nomina e composizione dell'organo decidente (cfr. sez. III, par. 2)	Si suggerisce di precisare che la <u>sostituzione dei membri effettivi con quelli supplenti</u> - prevista dalle nuove disposizioni anche " <i>in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro</i> " - avvenga su richiesta del rappresentante effettivo (o del primo supplente, in caso di nomina di più supplenti) (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, p. 3).	NO	La disciplina dell'alternanza tra i membri effettivi e i supplenti all'interno del collegio è rimessa a fonti interne (regolamento per il funzionamento dell'organo decidente, che attualmente disciplina la materia all'art. 2).
	Si chiede di precisare i criteri di partecipazione dei supplenti alle riunioni. In proposito si suggerisce la creazione di " <u>sub-sezioni monotematiche</u> " del Collegio per l'utilizzo sistematico	NO	La soluzione di prevedere sotto-sezioni dell'organo decidente appare incompatibile con le esigenze di funzionalità e celerità delle procedure ABF. Si fa presente,

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	dei membri supplenti (Adiconsum).	SI/NO/in parte	peraltro, che è già attuale la prassi di fissare – ove possibile – riunioni specializzate del collegio su determinate materie, convocate secondo le regole ordinarie.
	In relazione all'intervenuto ampliamento dei poteri del <u>presidente del Collegio</u> , si propone di esonerare quest'ultimo dall'assumere l'incarico di relatore/estensore dei ricorsi (commento anonimo).	NO	La materia è rimessa a fonti interne (art. 6 del Regolamento per il funzionamento dell'organo decidente).
Requisiti (cfr. sez. III, par. 3)	Con riferimento ai requisiti di <u>indipendenza</u> dei membri del Collegio, si chiede di circoscrivere l'incompatibilità a coloro che abbiano svolto attività di lavoro subordinato o abbiano ricoperto cariche apicali (segreteria/presidenza) presso le associazioni (Adiconsum, p. 1).	NO	La richiesta non è compatibile con quanto previsto dalla Delibera CICR 275/2008 (art. 3, comma 10).
Funzionamento dell'organo decidente (cfr. sez. III, par. 4)	Si suggerisce di introdurre nella nota (1) un limite temporale decorso il quale non si ritiene più esistente il <u>conflitto di interessi</u> derivante da collaborazioni professionali occasionali con una delle parti (ABI, p. 7).	SI	Il testo della nota (1) è stato modificato nel senso proposto.
Collegio di coordinamento (cfr. sez. III, par. 5)	Si propone che la <u>decisione di adire</u> il Collegio di coordinamento sia assunta esclusivamente dal Collegio competente per la trattazione del ricorso e non anche su iniziativa del presidente (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, p. 3). Altri suggeriscono di prevedere che la rimessione da parte del presidente sia consentita esclusivamente nell'ipotesi in cui la questione di diritto affrontata nel ricorso sia stata oggetto di precedenti difformi tra i Collegi (commento anonimo).	NO	L'attribuzione al presidente della facoltà di rimettere il ricorso all'esame del Collegio di Coordinamento in via preliminare risponde a esigenze di snellezza e celerità della procedura. Si ritiene, inoltre, opportuno mantenere tra i casi di rimessione al Collegio di Coordinamento – oltre all'esistenza di precedenti difformi – anche la particolare importanza della questione. La funzione del Collegio di Coordinamento non è infatti solo quella di eliminare ex post difformità tra decisioni, ma anche di ridurre il rischio ex ante che questi casi si verifichino.

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta SI/NO/in parte	Motivazioni
	Si chiede di prevedere che <u>anche le parti</u> abbiano facoltà di adire il Collegio di coordinamento (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 6; ABI, p.3; Consorzio per la Tutela del Credito, p. 5-6)	NO	Il Collegio di Coordinamento non è un organo autonomo al quale le parti possono rivolgersi direttamente, né un “secondo grado di giudizio”; si tratta invece di una soluzione organizzativa interna al sistema volta a garantire l’uniformità degli orientamenti.
	Con riferimento alla <u>composizione del Collegio di coordinamento</u> si suggerisce di precisare che la stessa replica quella dei Collegi territoriali, prevedendo l’estrazione di due rappresentanti effettivi (e dei relativi supplenti) dei clienti, lato consumatori e lato imprese (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, p. 4).	SI	La formulazione adottata nel documento di consultazione è volta appunto a far sì che la composizione del Collegio di Coordinamento replichi quella dei collegi territoriali. Le disposizioni sono state comunque integrate per chiarire meglio questo punto.
	Secondo altri, invece, a comporre il Collegio di coordinamento dovrebbero essere <u>i soli Presidenti</u> dei tre Collegi; questa soluzione sarebbe sufficiente ad assicurare la più attenta considerazione di tutti i punti di vista e di tutti gli interessi in gioco (commento anonimo).	NO	Come detto, il Collegio di coordinamento non è un nuovo organismo ma una particolare composizione del collegio ABF; è quindi necessario, ai fini del rispetto della delibera CICR 275/2008, che l’organo decidente chiamato a pronunciarsi sul ricorso presenti la composizione prevista dalla delibera medesima.
	Si propone di assicurare un’alternanza più frequente dei rappresentanti dei clienti all’interno del Collegio di coordinamento prevedendo alternativamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- una periodicità <u>almeno semestrale</u> (anziché annuale) dell’estrazione tra i componenti dei Collegi territoriali;</li> <li>- un <u>numero massimo di ricorsi trattabili</u> da ciascun componente estratto (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, p. 3).</li> </ul>	NO	L’estrazione con cadenza annuale allo stato sembra sufficiente ad assicurare un’adeguata alternanza dei componenti del Collegio di coordinamento. Va segnalato, peraltro, che la peculiare funzione di questo Collegio (assicurare l’uniformità di orientamenti) dovrebbe far sì che i casi in cui esso verrà chiamato a pronunciarsi siano relativamente pochi nel corso dell’anno. Alla luce dell’esperienza concreta del Collegio di Coordinamento, potrà essere valutata l’eventuale necessità di prevedere un’alternanza più frequente dei suoi componenti.

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	<p>Si suggerisce di riformulare la disposizione in questione per chiarire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la <u>natura delle pronunce</u> del Collegio di Coordinamento (ABI, p. 3; Conciliatore Bancario Finanziario, p. 5);</li> <li>- le modalità per il <u>coordinamento delle attività</u> del Collegio di coordinamento con quelle (di esame o decisione) del Collegio competente a decidere il caso concreto (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 5-7; ABI, p. 3).</li> </ul> <p>Nell'ipotesi in cui si riconosca al Collegio di coordinamento una funzione nomofilattica, si suggerisce infine di <u>sostituire il termine "ricorso" con "questione"</u> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 5).</p>	In parte	<p>Come ripetuto sopra, il Collegio di coordinamento non è un "secondo grado di giudizio" e non è quindi necessario prevedere regole di collegamento tra la sua attività e quella del Collegio territoriale: dal momento in cui il ricorso viene rimesso al Collegio di coordinamento, si realizza in favore di quest'ultimo uno spostamento di competenza a decidere sul caso concreto, e tutte le regole applicabili al funzionamento e alla decisione dettate per i Collegi territoriali si applicano da quel momento in poi al Collegio di coordinamento.</p> <p>Per assicurare che la funzione propria del Collegio di coordinamento (garantire l'uniformità degli orientamenti dell'ABF) sia svolta efficacemente, si è comunque ritenuto di integrare le disposizioni prevedendo che, qualora i Collegi territoriali intendano discostarsi da una pronuncia presa dal Collegio di coordinamento, devono motivarne espressamente le ragioni.</p>
	<p>Si chiede di prevedere che il Collegio di coordinamento abbia anche il compito di uniformare i provvedimenti assunti nel biennio trascorso che abbiano avuto esiti diversi presso i tre collegi esistenti (Adiconsum, p. 1).</p>	NO	<p>La richiesta di conferire efficacia retroattiva alle pronunce del Collegio di coordinamento non può essere accolta. Tuttavia, in prospettiva, l'efficiente funzionamento di questo meccanismo dovrebbe garantire per il futuro che non vi siano orientamenti difformi tra i collegi.</p>
<p>Organizzazione e funzioni della Segreteria Tecnica (cfr. sez. IV, par. 1)</p>	<p>Si suggerisce di esplicitare che rientra tra i <u>compiti della segreteria tecnica</u> quello di trasmettere tempestivamente all'intermediario il ricorso con i relativi allegati, nonché quello di sottoporre tempestivamente al presidente del Collegio i ricorsi manifestamente infondati o inammissibili ovvero quelli per i quali sia stata sollevata dall'intermediario l'eccezione di</p>	In parte	<p>Le disposizioni sono state integrate per richiamare tra i compiti della segreteria tecnica anche la trasmissione del ricorso all'intermediario, qualora non vi abbia già provveduto il cliente.</p> <p>Per quanto riguarda il compito di sottoporre al presidente i ricorsi manifestamente inammissibili o</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	<p>inammissibilità o irricevibilità, curando le comunicazioni agli interessati del provvedimento assunto dal presidente (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 8-9).</p> <p>Inoltre, in considerazione dell'introduzione del Collegio di coordinamento, si propone di integrare le disposizioni disciplinando anche i compiti che la Segreteria Tecnica è chiamata a svolgere presso il Collegio di coordinamento e nei confronti delle parti (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 8-9; ABI, p. 3).</p>	<p>SI/NO/in parte</p>	<p>irricevibili, esso è già previsto al quarto alinea del par. 1. Non si ritiene di aggiungere che vanno trasmessi al Presidente i ricorsi per i quali sia stata sollevata un'eccezione di inammissibilità o irricevibilità dall'intermediario, in quanto tale valutazione (che ha ad oggetto vizi "manifesti" del ricorso) è fatta di regola dal presidente in fase preliminare, ancor prima di ricevere le controdeduzioni dell'intermediario. Ciò non preclude, ovviamente, la possibilità per il collegio – in sede di esame del ricorso – di rilevare cause di inammissibilità o irricevibilità eventualmente segnalate dall'intermediario nelle controdeduzioni; queste ipotesi, tuttavia, esulano per definizione dai casi di inammissibilità o irricevibilità "manifeste".</p> <p>Con riferimento, infine, ai compiti di comunicazione alle parti, essi sono già previsti in generale dal nono alinea. L'espressione contenuta nel riformulato par. 5 della sez. III si ritiene sufficiente a chiarire che, ovunque nelle disposizioni venga menzionato il collegio, il riferimento è da intendersi esteso anche al Collegio di coordinamento.</p> <p>Le decisioni vengono pubblicate in forma anonima sul sito, quindi non sono suscettibili di recare un pregiudizio reputazionale all'intermediario.</p>
<p>Struttura centrale di coordinamento e Relazione sull'attività (cfr. sez. IV, par. 2)</p>	<p>Si chiede di prevedere la <u>sospensione della pubblicazione della decisione</u> sul sito internet dell'ABF nel caso in cui una delle parti abbia inteso tutelare il proprio diritto in sede giurisdizionale (Consorzio per la Tutela del Credito, p. 6).</p>	<p>NO</p>	<p>La precisazione non è necessaria: cfr. il commento al par. 1 della sez. IV.</p>
	<p>Si suggerisce di prevedere espressamente anche la <u>pubblicazione delle decisioni assunte dal Collegio di coordinamento</u> nell'archivio elettronico gestito dalla struttura centrale di coordinamento (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9).</p>	<p>Chiarimento qui a lato</p>	<p>La precisazione non è necessaria: cfr. il commento al par. 1 della sez. IV.</p>
	<p>Con riferimento ai <u>contenuti della Relazione annuale</u> si</p>	<p>Chiarimento qui a lato</p>	<p>Potrà essere valutata una revisione della granularità delle</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	chiede di distinguere tra decisioni di merito che condannano l'intermediario e decisioni di mero accertamento della risoluzione transattiva della questione (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9-10).	SI/NO/in parte	informazioni fornite nella Relazione annuale.
Contributo alle spese della procedura (cfr. sez. V, par. 2)	Si propone di abolire il <u>contributo di 20 euro</u> previsto a carico del ricorrente (Altroconsumo; Adiconsum, p. 2).	NO	La richiesta non può essere accolta. Il contributo di 20 euro – per quanto molto esiguo – si ritiene opportuno per contenere il rischio che l'ABF venga adito senza i necessari presupposti.
	Si ipotizza di mutuare nel procedimento innanzi all'ABF il principio ispiratore della <u>disciplina di cui all'art. 96 c.p.c.</u> attraverso l'inserimento di una disposizione del seguente tenore: <b><i>“Il Collegio, qualora respinga in tutto il ricorso rilevandone la manifesta infondatezza, può porre a carico del ricorrente un importo pari a 200 euro per contributo alle spese di procedura”</i></b> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 10; ASSOFIN, p. 5-6).	NO	Si richiama quanto già detto all'esito della consultazione pubblica sulle disposizioni vigenti. In particolare, non appare opportuno addossare sul ricorrente il pagamento di una somma di denaro come contributo alle spese della procedura in caso di manifesta infondatezza del ricorso: bisogna infatti tener conto che il ricorso all'ABF può essere presentato senza l'assistenza di un difensore e che, quindi, il cliente potrebbe non avere conoscenze idonee a valutare <i>ex ante</i> l'assoluta infondatezza del suo ricorso.
	Si propone di equiparare i <u>costi di partecipazione del procedimento ABF</u> alle tariffe stabilite dal Ministero della Giustizia per la media-conciliazione (UFI, p. 3).	NO	L'ABF, anche dopo l'entrata in vigore del d.lgs. n. 28/2010, mantiene la propria natura distinta da quella degli organismi di mediazione/conciliazione da questo disciplinati. L'equiparazione vale solo ai fini della condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Ne consegue che le disposizioni dettate per gli organismi di mediazione/conciliazione non sono automaticamente applicabili all'ABF.
	Si chiede di precisare se il ricorrente abbia diritto al <u>rimborso delle spese legali</u> sostenute per la presentazione del ricorso.	NO	Il procedimento dinanzi all'ABF non richiede (né incoraggia) l'assistenza da parte di un difensore; la via

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	<p>In caso di risposta affermativa, si propone di indicare i criteri di liquidazione (Anonimo).</p> <p>Altri suggeriscono, all'opposto, di escludere esplicitamente il diritto del ricorrente al rimborso delle spese legali (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 13; ABI, p.6).</p>	<p>SI/NO/in parte</p>	<p>stragiudiziale, per sua natura, mira proprio a evitare al cliente i costi del procedimento giudiziario (ivi comprese, <i>in primis</i>, le spese legali). Per chiarire ulteriormente questo aspetto, le disposizioni sono state integrate con la menzione esplicita del fatto che il ricorso può essere presentato anche senza l'assistenza di un avvocato. Tuttavia, ove lo ritenga opportuno, il collegio può includere nelle somme liquidate a favore del cliente a titolo di risarcimento dei danni anche l'importo delle spese da questi sostenute per l'assistenza professionale.</p>
<p>Avvio del procedimento (cfr. sez. VI, par. 1)</p>	<p>Si chiede di <u>mantenere il vigente paragrafo 1 (Reclamo preventivo all'intermediario)</u> per le parti non contemplate dalle disposizioni sulla trasparenza e contenute in nota (i.e. obbligo di aggiornamento costante sugli orientamenti dell'ABF e di valutazione dei reclami alla luce di tali orientamenti) (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, p. 4).</p>	<p>In parte</p>	<p>La scelta di tecnica normativa proposta nel documento di consultazione mira a sottolineare l'integrazione esistente fra la disciplina sulla trasparenza e quella sull'ABF, evitando inopportune sovrapposizioni. Si è comunque ritenuto di accogliere la richiesta di inserire nel testo (anziché in nota) le disposizioni sull'ufficio reclami che non sono riprodotte nella vigente disciplina di trasparenza, in quanto specifiche della procedura ABF.</p>
	<p>Si propone di inserire una formula più incisiva che <u>obblighi l'intermediario a recepire i pronunciamenti consolidati dell'ABF</u>. A tal fine si propone anche la creazione di una commissione di lavoro, con la presenza di rappresentanti della clientela che, almeno una volta l'anno, discuta dei pronunciamenti dell'Arbitro per un loro recepimento nei rapporti tra banca e cliente (Adiconsum, p. 2).</p>	<p>NO</p>	<p>Il rispetto degli orientamenti dell'ABF rientra fra i principi generali di correttezza cui sono tenuti gli intermediari nella loro attività. La Banca d'Italia ha sollecitato, anche di recente, il sistema a tener conto degli orientamenti dell'Arbitro attraverso la pubblicazione di un <a href="#">comunicato</a> (disponibile sul sito dell'ABF) contenente una rassegna dei più significativi principi e raccomandazioni contenuti nelle decisioni dell'Arbitro nel corso del primo anno della sua attività.</p>
	<p>Si suggerisce di esplicitare meglio il concetto secondo il quale eventuali <u>contestazioni diverse da quelle contenute nel</u></p>	<p>NO</p>	<p>Si ritiene opportuno mantenere una definizione flessibile della "questione" oggetto di reclamo, in quanto appare</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	<p><u>reclamo</u>, sollevate dal ricorrente per la prima volta in sede di ricorso all'ABF, non sono ammissibili, dovendo formare oggetto di un nuovo e distinto reclamo, mediante la sostituzione del termine "questione" con il termine "contestazione".</p> <p>Si propone, inoltre, di eliminare la possibilità per il cliente di avanzare, per la prima volta in fase di ricorso, una <u>domanda di risarcimento danni non formulata in fase di reclamo</u> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 12; ASSOFIN, p.7).</p>	SI/NO/in parte	<p>fisiologico che le richieste del cliente formulate nel ricorso (ivi compresa la richiesta di risarcimento) siano più specifiche di quelle inizialmente avanzate nella fase di reclamo all'intermediario. D'altro canto, la prassi dei collegi è già nel senso di ritenere ammissibili le richieste risarcitorie formulate per la prima volta in sede di ricorso.</p>
	<p>Si propone di chiarire che il ricorso va esclusivamente redatto sull'apposito <u>modulo</u> e che, in difetto, non è ammissibile (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 13).</p>	Chiarimento qui a lato	<p>La previsione è già contenuta nelle disposizioni (Sez. VI, par. 2, nota 2).</p>
	<p>Si suggerisce di mantenere l'attuale regime, in base al quale l'onere della <u>comunicazione del ricorso all'intermediario</u> ricade esclusivamente sul ricorrente. Il mancato espletamento di tale incombenza potrebbe portare all'estinzione del ricorso per inattività (Sig. Lepre).</p>	In parte	<p>Il regime attuale di trasmissione del ricorso all'intermediario ha evidenziato, nella prassi, notevoli criticità, in quanto nella maggior parte dei casi il ricorrente omette di eseguire questo adempimento e deve essere all'uopo sollecitato dalla segreteria tecnica, con conseguenti ritardi sul decorso dei termini della procedura. Per evitare questi inconvenienti, nel rispetto delle modalità previste dalla delibera del CICR, si è ritenuto di modificare la proposta originaria prevedendo che la segreteria tecnica inoltri il ricorso all'intermediario solo quando non risulta che esso è già stato inviato dal cliente.</p>
	<p>Si chiede di chiarire se gli eventuali <u>scambi di memorie tra le parti successivi alle controdeduzioni</u> dell'intermediario vengano presi in considerazione dall'ABF ai fini della decisione; si propone, in particolare, di escludere questa possibilità (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 13; ABI, p. 6).</p>	NO	<p>Pur non essendo previste dalle disposizioni, eventuali integrazioni presentate dalle parti potrebbero essere prese in considerazione, ove pervenute in tempo utile ai fini dell'attività istruttoria.</p>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta SI/NO/in parte	Motivazioni
Svolgimento della procedura (cfr. sez. VI, par. 2)	<p>Si suggerisce di eliminare la previsione che consente al cliente di <u>rinnovare il reclamo presentato da più di 12 mesi</u>, in modo da permettergli di presentare ricorso all'ABF (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 11; ABI, p. 4; ASSOFIN, p. 6-7). In proposito si osserva che il ricorrente che abbia lasciato decorrere infruttuosamente i 12 mesi può rivolgersi direttamente al giudice, il quale, rilevato il mancato esperimento della condizione di procedibilità, sospenderà il giudizio e fisserà un termine entro il quale potrà proporre direttamente il ricorso (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 11-12).</p> <p>In subordine, si propone di circoscrivere temporalmente la possibilità di rinnovare il reclamo (es. per un anno dall'entrata in vigore delle nuove Disposizioni e per i reclami presentati da massimo 18 mesi). In ulteriore subordine, si propone di limitare temporalmente la facoltà per il cliente di adire l'ABF entro un limite di 16 mesi dal reclamo (cfr. Sez. I, par. 4) (ABI, p. 4).</p>	NO	Poiché il d.lgs. n. 28/2010 ha reso il procedimento dinanzi all'ABF condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria, si è ritenuto opportuno consentire la proposizione del ricorso senza limiti temporali, salvo l'onere di rinnovare il reclamo all'intermediario (in modo da sollecitare una nuova interazione tra quest'ultimo e il cliente). Se si dovesse attendere sempre il provvedimento del giudice ex art. 5 del d.lgs. n. 28/2010, ne conseguirebbe un inutile allungamento dei tempi.
	Con riferimento al potere del presidente del Collegio di dichiarare la manifesta inammissibilità o irricevibilità del ricorso, si chiede di esplicitare la natura del relativo provvedimento (ad esempio <u>ordinanza</u> ) (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 14).	NO	Alle decisioni dell'ABF non paiono applicabili le categorie giuridiche proprie dei provvedimenti dell'autorità giudiziaria.
	Si suggerisce di introdurre la <u>possibilità per le parti di essere sentite dal Collegio</u> (ABI, p. 7).	NO	La proposta non è in linea con le esigenze di celerità del procedimento ABF.
	Si chiede di eliminare la previsione secondo cui il procedimento dinanzi all'ABF non si interrompe nel caso in cui venga attivato un <u>tentativo di mediazione</u> , salvo che si	NO	La disposizione in questione è strettamente connessa a quella contenuta nella sez. I, par. 4, al cui commento si fa rinvio (cfr. il sesto alinea).

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	tratti di una procedura conciliativa promossa dal cliente o alla quale questi abbia aderito (ABI, p. 5).		
	Si chiede di circoscrivere l'eliminazione della disposizione che prevede <u>l'estinzione del procedimento</u> davanti all'ABF nel caso in cui sia nel frattempo instaurato un giudizio solo al caso in cui non sia stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 5 del d.lgs. 28/2010 (ABI, p.6).	SI	La previsione dell'estinzione del procedimento ABF in caso di instaurazione di un giudizio è stata reintrodotta, con l'eccezione dell'attivazione del meccanismo di "rimbalzo" previsto dal d.lgs. n. 28/2010.
Decisione sul ricorso (cfr. sez. VI, par. 3)	Si chiede di chiarire <u>natura e valenza delle decisioni</u> adottate dall'ABF (UFI, p. 2).	NO	L'efficacia e la natura delle decisioni dell'ABF (tuttora controversi in dottrina) non possono essere stabilite dalle disposizioni della Banca d'Italia, ma è necessaria una norma di legge.
	Si propone di esplicitare che il termine fissato per l'esecuzione della decisione decorre dalla data di <u>comunicazione del testo della decisione completo di motivazione</u> , a prescindere dall'eventuale comunicazione anticipata del suo dispositivo (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 14).	Chiarimento qui a lato	Questa soluzione è già recepita nelle disposizioni, che precisano che <i>"l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione"</i> .
	Si suggerisce di prevedere la possibilità di un <u>riesame della decisione</u> al ricorrere di determinati presupposti, analogamente a quanto prevede l'art. 395 c.p.c. per la revocazione della sentenza (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 15; ABI, p. 7).	NO	Come precisato nel par. 5 della sez. VI, i soli casi in cui è ammessa una revisione della decisione sono quelli di omissioni o errori materiali o di calcolo.
Pubblicità dell'inadempimento (cfr. sez. VI, par. 4)	Si propone di mantenere la <u>pubblicazione dell'inadempimento dell'intermediario sul sito della Banca d'Italia</u> (Altroconsumo).	NO	Come chiarito nella Relazione illustrativa, si ritiene che la pubblicazione sul sito web della Banca d'Italia (poco coerente con la separazione funzionale e soggettiva tra Banca d'Italia e ABF) non sia più necessaria, considerato che il sistema ABF – ormai pienamente operativo – è

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
		SI/NO/in parte	sempre più conosciuto presso la clientela degli intermediari e quindi appare sufficiente la pubblicazione sul sito dell'Arbitro per assicurare un'ampia diffusione delle informazioni in rete, grazie alla sua capacità di raggiungere un pubblico esteso e consapevole.
	Si chiede di prevedere la <u>sospensione della pubblicazione</u> sui quotidiani della notizia dell'inadempimento dell'intermediario, ove quest'ultimo abbia comunicato di aver sottoposto la controversia all'Autorità giudiziaria (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 15-16, ASSOFIN, p. 7-8).	NO	Si ritiene opportuno mantenere l'attuale regime in base al quale l'intermediario può comunicare alla segreteria tecnica l'avvio dell'azione innanzi all'Autorità giudiziaria, affinché se ne faccia menzione in sede di pubblicazione.
Correzione della decisione e altre richieste delle parti (cfr. sez. VI, par. 5)	Si chiede di modificare il terzo comma della norma in esame nel seguente modo: <i>“La richiesta è esaminata in via preliminare dal presidente o da un componente del collegio da lui delegato il quale, se rileva la manifesta insussistenza dei presupposti per la correzione, dichiara la richiesta inammissibile e ne dà <u>notizia alle parti</u>”</i> .	SI	Le disposizioni sono state modificate per precisare che la segreteria tecnica dà notizia alle parti sia della dichiarazione di ammissibilità sia dell'inammissibilità della richiesta di correzione.
	Si suggerisce di eliminare la previsione relativa all'instaurazione di un <u>contraddittorio tra le parti</u> nel caso di presentazione di un'istanza di correzione della decisione, considerata la portata marginale delle relative ipotesi (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 16).	SI	Le disposizioni sono state modificate nel senso proposto.
	Si propone di inserire un paragrafo volto a disciplinare i casi di <u>contestazione sui criteri di esecuzione della decisione</u> dell'ABF, avente il seguente tenore:	NO	Si ritiene che i criteri di esecuzione della decisione non possano essere contestati. In ogni caso, l'espressione impiegata nel paragrafo 5 ( <i>“Eventuali altre richieste o</i>

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta	Motivazioni
	<p><i>“La richiesta del ricorrente avente ad oggetto la contestazione dei criteri di esecuzione della decisione non dà luogo ad un nuovo ricorso. A tale richiesta si applicano le norme di cui all’ultimo periodo del precedente paragrafo” (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 17).</i></p>	SI/NO/in parte	<p><i>comunicazioni delle parti conseguenti alla decisione...”) sia sufficientemente ampia da comprendere ogni possibile istanza.</i></p>
<p>Adesione alla rete Fin.Net (cfr. sez. VII, par. 1)</p>	<p>Si suggerisce di prevedere che l’attività della Segreteria tecnica nell’ambito del sistema <u>Fin.Net</u> non sia circoscritta all’assistenza ma si estenda al punto di consentire al consumatore di gestire il reclamo attraverso l’Arbitro del proprio paese (Adiconsum, p. 2).</p>	NO	<p>Il funzionamento di Fin.Net è disciplinato da fonti internazionali, che non prevedono la sostituzione dell’organismo stragiudiziale nazionale al cliente; le forme di assistenza contemplate sono, comunque, talmente ampie da assicurare un supporto pressoché integrale al ricorrente.</p>
<p>Trasparenza e contratti (cfr. sez. VII, par. 2)</p>	<p>Si condivide l’obiettivo di chiarezza e trasparenza nei confronti del cliente circa l’esistenza del <u>diritto di ricorrere all’ABF</u>. Si segnala però che la previsione risulta poco chiara in presenza di clausole contrattuali, sottoscritte dal cliente, che individuino un altro organismo/meccanismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Si chiede quindi di precisare se in questi casi il cliente possa comunque presentare il ricorso all’ABF oppure possa farlo solo a seguito del fallimento del ricorso al meccanismo/organismo previsto dal contratto (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, p. 4).</p>	SI	<p>La possibilità che una clausola contrattuale <i>ad hoc</i> possa condizionare la ricorribilità all’ABF avrebbe di fatto l’effetto di limitare o escludere il diritto irrinunciabile del cliente di optare per l’ABF in luogo di altri organismi di conciliazione (cfr. i commenti <i>sub</i> Sez. I, par. 4). Il testo delle disposizioni è stato comunque modificato per chiarire che l’esigenza di trasparenza sul diritto del cliente di ricorrere all’ABF sussiste proprio nei casi in cui il contratto contiene clausole compromissorie o individua altri organismi stragiudiziali, in quanto al cliente deve essere chiaro che la presenza di tali clausole non gli impedisce comunque di optare per la via ABF.</p>
<p>Sospensione dei termini (cfr. sez. VII, par. 3)</p>	<p>Si chiede di chiarire se la <u>sospensione dei termini</u> riguardi anche quelli stabiliti per l’esecuzione della decisione e quelli assegnati alla parte ricorrente per la regolarizzazione del ricorso (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 17).</p>	SI	<p>Le disposizioni sono state integrate per precisare che tutti i termini in esse previsti sono soggetti a sospensione feriale.</p>

