



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Modifiche alle disposizioni sull'Arbitro Bancario Finanziario

Tavola di resoconto alla consultazione

agosto 2020

PREMESSA

La tavola di resoconto illustra le principali valutazioni e scelte compiute per la revisione della disciplina sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), contenuta nella Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" (successivamente modificate, da ultimo, nel novembre 2016 con l'introduzione di nuovi Collegi dell'Arbitro), ad esito della consultazione pubblica.

Nella tavola si fornisce risposta alle osservazioni o richieste di chiarimento che riguardano le modifiche proposte in consultazione. Le osservazioni e le risposte sono relative, nell'ordine, al testo delle Disposizioni della Banca d'Italia e alla proposta di modifica della Delibera del CICR. Per l'elaborazione del testo finale delle Disposizioni si è altresì tenuto conto delle osservazioni acquisite nell'ambito della funzione di supporto all'attività dei Collegi dell'ABF.

Nel complesso, le modifiche proposte - volte a rendere più rapido ed efficiente lo svolgimento del procedimento - hanno ricevuto un generale apprezzamento. Molte osservazioni sono di carattere tecnico e riguardano specifici aspetti del procedimento. Tra le questioni di maggiore rilevanza emerse vi sono la determinazione dell'ambito di applicazione oggettivo del procedimento (Sez. I, par. 4 delle Disposizioni) e le nuove previsioni concernenti le iniziative che il Presidente del Collegio può assumere per pervenire a una più rapida definizione delle controversie (Sez. VI, par. 2 delle Disposizioni).

La consultazione si è chiusa il 26 febbraio 2019. Sono pervenuti commenti e osservazioni da parte di 28 partecipanti:

- ABI - Associazione Bancaria Italiana;
- ADL Consum;
- AECI – Associazione Europea Consumatori Indipendenti;
- AISC – Associazione Intermediari Specialisti del Credito;
- Antonio Camerani;
- ASSILEA – Associazione Italiana Leasing;
- ASSOFIN - Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare;
- Avv.ti Fabrizio Davini e Christian Ciferri;
- Avv. Fabrizio Monopoli;
- Avv. Fabrizio Tajè;
- Avv. Francesco Giunta;
- Avv. Marcello Stella;
- Avv. Marilena De Rosa;
- Avv. Matteo Olivieri;
- Avv. Sara Guenzati;
- Avv. Serena Martelli;
- BNL;
- Cittadinanzattiva Onlus;
- Conciliatore BancarioFinanziario;
- Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato;
- GMB Finance Solutions Srl;
- Prof. Paolo Manca;
- RDQ Consulting Srl;
- Studio Global Markets;
- SVM Legal Service Srls;
- Tutela Consumatore Srls;
- UFI - Unione Finanziarie Italiane;
- Anonimo.

Legenda

Direttiva ADR	Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE.
Disposizioni	Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".
Delibera CICR	Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008.
Regolamento	Regolamento sul funzionamento dell'organo decidente dell'Arbitro Bancario Finanziario.
Tavolo di coordinamento presso il MISE	Tavolo di coordinamento e di indirizzo istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e composto da un rappresentante per ciascuna Autorità Nazionale Competente (tra cui la Banca d'Italia) ai sensi dell'art. 141-octies del Codice del consumo. In particolare, si fa riferimento al documento, sottoscritto in data 22 dicembre 2015, recante i "Primi indirizzi relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza e imparzialità e alla misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR".
TUB	Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385

DISPOSIZIONI	OSSERVAZIONI RICEVUTE	ACCOLTA (SÌ, NO, IN PARTE; CHIARIMENTO A LATO)	MOTIVAZIONI
<p>PREMESSA (SEZ. I, PAR. 1)</p>	<p>Si chiede di precisare che, ai fini della procedibilità innanzi al giudice ordinario, il procedimento ABF è alternativo alla mediazione, per la materia dei soli contratti bancari e non di quelli finanziari.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>La legge prevede che l’esperienza della procedura innanzi all’ABF costituisce una condizione di procedibilità della domanda giudiziale in materia di contratti bancari e finanziari, nei limiti e alle condizioni della competenza dell’ABF prevista dalle Disposizioni. Non rientrano nella competenza dell’ABF i servizi di investimento, per i quali, ai fini dell’esperienza dell’azione di fronte all’Autorità Giudiziaria, il ricorso all’ACF è condizione di procedibilità.</p>
<p>DEFINIZIONI (SEZ. I, PAR. 3)</p>	<p>Si chiede di inserire nella definizione di “intermediari” anche le “Società di cartolarizzazione o SPV - <i>Special Purpose Vehicle</i>” e qualsiasi altra società che possa acquisire e gestire rapporti e operazioni bancarie con i consumatori.</p>	<p>NO</p>	<p>La legge prevede che gli intermediari sono tenuti ad aderire all’ABF. Nella definizione di intermediari contenuta nelle Disposizioni rientrano: le banche, gli intermediari finanziari ex art. 106 TUB, i confidi ex art. 112 TUB, IMEL, Poste italiane (in relazione all’attività di bancoposta), le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI TUB e gli istituti di pagamento.</p> <p>Con riguardo alle SPV, il d.lgs. 141/2010 (che ha modificato il titolo V del TUB) non le qualifica più come intermediari finanziari.</p> <p>Non è quindi possibile accogliere la richiesta.</p>

<p>AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO (SEZ. I, PAR. 4) COMPETENZA PER VALORE</p>	<p>Si chiede di innalzare il limite della competenza per valore, eventualmente introducendo un limite differenziato e più elevato per i non consumatori, per consentire anche alle piccole e medie imprese di ricorrere all'ABF quale strumento extragiudiziale di risoluzione delle controversie</p>	<p>Sì</p>	<p>La richiesta è stata accolta e le Disposizioni sono state modificate per innalzare il limite di valore da 100.000 euro a 200.000 euro con riguardo a tutte le controversie presentate innanzi all'ABF.</p> <p>L'innalzamento del limite di competenza per valore consente di ampliare la tutela offerta dall'ABF ed è previsto sia per i consumatori sia per i non consumatori, in modo da consentire a tutti i clienti di banche e intermediari finanziari di ricorrere all'ABF per importi superiori a quelli attualmente previsti.</p>
<p>AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO (SEZ. I, PAR. 4) COMPETENZA PER MATERIA</p>	<p>Le Disposizioni escludono dall'ambito di applicazione oggettivo le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario oppure di contratti ad esso collegati; nel testo posto in consultazione è stata eliminata l'indicazione, meramente esemplificativa, di alcune fattispecie escluse. I rispondenti chiedono che siano ripristinati gli esempi che escludono apertamente le operazioni di <i>leasing</i> e <i>factoring</i> dall'ambito di applicazione oggettivo dell'ABF in quanto non chiaro il motivo dell'eliminazione.</p>	<p>NO</p>	<p>È stata eliminata una locuzione meramente esemplificativa che si era rivelata non del tutto chiara e fonte di ambiguità; la delimitazione della competenza per materia dell'ABF rimane comunque invariata.</p>
<p>AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO (SEZ. I, PAR. 4) COMPETENZA TEMPORALE</p>	<p>I rispondenti hanno chiesto, alternativamente, in relazione al limite di competenza temporale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di non ridurre il limite di competenza temporale al quinto anno precedente alla data di proposizione del ricorso; 	<p>SÌ, IN PARTE</p>	<p>Le Disposizioni sono state modificate per introdurre il limite di competenza temporale al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso; per l'entrata a regime del nuovo limite di competenza temporale è previsto un periodo transitorio di 2 anni.</p> <p>Questa modifica conferma la scelta già fatta in fase di avvio della consultazione di introdurre un limite</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - di introdurre un termine “mobile” di 10 anni antecedenti la data di presentazione del ricorso, in linea con il termine di prescrizione; - di ridurre il termine di competenza temporale a due anni o a tre anni, se si tiene conto dei 12 mesi che possono trascorrere dopo la presentazione del reclamo; - di ridurre la competenza temporale da 10 a 5 anni attraverso un meccanismo transitorio che consenta di raggiungere con gradualità il limite dei 5 anni; - di prevedere un periodo transitorio pari ad un anno. 		<p>di competenza temporale mobile, prevedendo al contempo un aumento da 5 a 6 anni rispetto alle Disposizioni in consultazione, per le seguenti ragioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. l’ABF è stato istituito nel 2009 con una competenza temporale di soli due anni (il termine iniziale era il 1° gennaio 2007), in quanto procedimento caratterizzato da rapidità e snellezza che meglio si attaglia a rapporti attuali (rispetto ai quali può contribuire a risolvere con prontezza le problematiche insorte in corso di svolgimento) o comunque non eccessivamente remoti. Con la modifica alle Disposizioni si ripristina quindi un principio già presente al momento dell’istituzione dell’ABF (e confermato nel 2011 con lo spostamento del termine al 1° gennaio 2009), poi inattuato a causa dell’estensione inerziale della competenza, determinata dalla previsione di un termine di competenza fisso; b. l’introduzione di un periodo di competenza temporale di 6 anni è coerente con le prassi sviluppate dagli ADR in altri ordinamenti (in particolare Spagna e Regno Unito); c. l’introduzione di un periodo transitorio di 2 anni per l’entrata in vigore del nuovo regime assicura una adeguata tutela per i ricorrenti che non subiranno infatti l’effetto “spiazzamento” che sarebbe potuto discendere da una immediata
--	---	--	---

			<p>riduzione del limite di competenza temporale; quindi, per altri 2 anni, resta fermo che potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009;</p> <p>d. in un'ottica complessiva, le modifiche alle Disposizioni garantiscono un ampliamento della tutela dei ricorrenti anche in considerazione del fatto che è stata aumentata la competenza per valore da 100 a 200 mila euro (cfr. <i>supra</i>).</p>
	<p>Si propone di individuare il momento iniziale delimitante la competenza temporale dell'ABF sulla base di “<i>rapporti, fatti od operazioni</i>” anteriori al termine proposto, e non sulla base di “operazioni o comportamenti”.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Per individuare le controversie rientranti nell'ambito di competenza temporale dell'ABF la locuzione “operazioni o comportamenti” costituisce un giusto bilanciamento tra esigenze di certezza ed elasticità della norma (es. le omissioni degli intermediari costituiscono comportamenti). A conferma di ciò, si osserva che l'attuale formulazione non ha sollevato questioni nella sua interpretazione.</p>
	<p>Si chiede di chiarire che l'invio del reclamo all'intermediario non incide sui termini per il deposito del ricorso all'ABF, che va in ogni caso presentato nei cinque anni dalla data dell'operazione o del comportamento oggetto della controversia (i.e. se questo lasso di tempo è decorso, l'invio del reclamo non rimette nei termini per la presentazione del ricorso).</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Si conferma che, ai fini della competenza temporale per la presentazione del ricorso all'ABF, non rileva la data di proposizione del reclamo all'intermediario.</p> <p>Non si ritiene necessario modificare le Disposizioni: queste già chiariscono che il momento rilevante, ai fini del computo del termine di competenza temporale, è la data di presentazione del ricorso all'ABF (che dal 5 febbraio 2018 avviene tramite portale online).</p>

	<p>Si chiede di chiarire che bisogna partire dalla data di ricezione del ricorso da parte dell'ABF per calcolare a ritroso il periodo di competenza.</p>		<p>Ciò implica, ad esempio, che un ricorso presentato il 1° settembre 2026 potrà avere ad oggetto solo operazioni o comportamenti successivi al 1° settembre 2020, purché siano decorsi 60 giorni dal reclamo o vi sia stata risposta da parte dell'intermediario .</p>
	<p>Si chiede che la valutazione di competenza/incompetenza temporale venga sempre effettuata d'ufficio dall'ABF senza la necessità che l'eccezione sia sollevata dall'intermediario per poter essere valutata dal Collegio.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Le Disposizioni già prevedono che il Presidente valuti i casi di manifesta inammissibilità tra i quali è ricompresa la palese estraneità del ricorso all'ambito di competenza sia oggettiva che temporale dell'ABF (Sez. VI par. 2 e nota 1).</p> <p>Se l'incompetenza non emerge palesemente, e quindi non può essere immediatamente rilevata con provvedimento del Presidente, essa può essere oggetto di accertamento da parte del Collegio senza la necessità che l'eccezione sia sollevata dalla parte, la quale, tuttavia, potrà comunque farla valere.</p>
	<p>Si chiede che l'eventuale istanza di mediazione che il cliente comunica all'intermediario sia qualificata come reclamo.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>La presentazione di un reclamo all'intermediario è in generale condizione necessaria per poter presentare ricorso all'ABF. Ciò è funzionale ad assicurare una concreta possibilità per l'intermediario (anche nell'interesse del cliente) di risolvere la contestazione avanzata dal cliente.</p> <p>Proprio nell'ottica di migliorare la gestione dei rapporti con la clientela in fase precontenziosa, infatti, sono state recentemente riviste le Disposizioni riguardanti gli uffici reclami (cfr. Disposizioni di trasparenza, Sezione XI, par. 3).</p> <p>Si fa comunque presente che se l'istanza di mediazione trasmessa all'intermediario contiene</p>

			tutti gli elementi previsti dalle Disposizioni di trasparenza (che qualificano come reclamo “ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all’intermediario un suo comportamento o un’omissione”), essa può essere considerata come reclamo.
	<p>Si chiede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiarire se gli effetti del ricorso all’ABF sulla decorrenza dei termini di prescrizione e decadenza stabiliti dal Codice del consumo si applichino anche alle controversie proposte da non consumatori; - prevedere che il ricorso all’ABF interrompa la prescrizione ed impedisca la decadenza a prescindere dalla previa presentazione di un reclamo. 	CHIARIMENTO A LATO	<p>Gli effetti del ricorso all’ABF su prescrizione e decadenza non sono disciplinati dalle Disposizioni bensì dalla legge.</p> <p>Le Disposizioni sono state modificate per richiamare, con finalità meramente ricognitiva, la disciplina applicabile ai consumatori.</p>
LITISPENDENZA (SEZ. I, PAR. 4)	Si chiede di modificare la previsione che stabilisce che non possono essere proposti ricorsi per i quali sia già pendente un tentativo di mediazione o conciliazione, per escludere l’incompatibilità tra il procedimento di mediazione e il ricorso all’ABF e consentire che questi si svolgano parallelamente.	NO	<p>Il d.lgs. n. 28/2010 prevede un criterio di soluzione dei conflitti tra più domande di mediazione fondato sul c.d. “principio di prevenzione”, in forza del quale la mediazione si svolge davanti all’organismo adito per primo.</p> <p>In considerazione di ciò, deve rimanere invariata la previsione in base alla quale è inammissibile il ricorso all’ABF inerente a controversie per le quali sia già pendente un tentativo di conciliazione o mediazione promosso dal cliente o al quale questi abbia aderito.</p> <p>Le Disposizioni sono invece state modificate alla Sez. VI, par. 2 per:</p>

			<p>- fare applicazione del principio di prevenzione anche qualora la conciliazione o la mediazione vengano avviate in un momento successivo alla proposizione del ricorso;</p> <p>- chiarire che sia il procedimento di esecuzione forzata, sia il procedimento di ingiunzione rientrano nella nozione di “controversia sottoposta dall’intermediario all’autorità giudiziaria”, a seguito della quale la Segreteria tecnica chiede al ricorrente se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento innanzi all’ABF.</p> <p>L’inclusione del procedimento di esecuzione forzata e del procedimento di ingiunzione nella definizione di “<i>controversia sottoposta all’autorità giudiziaria</i>” comporta inoltre che se questi procedimenti sono instaurati dal ricorrente, prima o dopo la presentazione del ricorso, o dall’intermediario prima della presentazione del ricorso, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.</p>
<p>COMPETENZA TERRITORIALE (SEZ. III, PAR. 1)</p>	<p>In merito alla previsione che consente di derogare alla competenza territoriale dei Collegi per disporre l’accentramento presso uno o più Collegi della trattazione di ricorsi aventi ad oggetto materie omogenee, i rispondenti hanno chiesto, alternativamente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non prevedere alcuna deroga della competenza territoriale; - prevedere l’istituzione stabile di Collegi specializzati su specifiche materie, con l’obiettivo di velocizzare il procedimento 	<p>SÌ, IN PARTE</p>	<p>L’obiettivo di accrescere l’efficienza dell’ABF è perseguito attraverso le molteplici innovazioni introdotte con le Disposizioni poste in consultazione, tra le quali quella proposta in ordine alla competenza territoriale.</p> <p>La soluzione proposta in consultazione, oltre a perseguire l’obiettivo di accrescere l’efficienza, risponde anche esigenze di flessibilità del sistema e di specializzazione per materia.</p> <p>In particolare, si osserva quanto segue:</p>

	<p>decisionale e di consolidare orientamenti prevalenti, anche alla luce delle indicazioni del Collegio di coordinamento. In aggiunta, si chiede di assegnare al Collegio di Roma una competenza generale e residuale, nonché compiti di monitoraggio e di supporto degli altri Collegi;</p> <ul style="list-style-type: none"> - intendere l'ABF quale Collegio unitario con sedi territoriali funzionali, prevedendo la distribuzione dei componenti e dei flussi dei ricorsi sulla base di criteri numerici predeterminati e creando sezioni specializzate o sezioni stralcio sulla base di esigenze temporanee. 		<ul style="list-style-type: none"> - la previsione di una deroga temporanea alla competenza territoriale consente una più razionale distribuzione dei carichi di lavoro tra i vari Collegi e, di conseguenza, una maggiore efficienza dell'ABF, soprattutto in funzione di smaltimento dell'arretrato; - l'istituzione di Collegi permanenti specializzati per materia, anche se in grado di permettere una risoluzione dei ricorsi seriali, non assicurerebbe flessibilità, dato che non è prevedibile la mole di ricorsi che sarà presentata di anno in anno su specifiche materie; - una redistribuzione legata solo a criteri numerici non consentirebbe di sfruttare le economie di scala connesse alla trattazione accentrata di blocchi di ricorsi omogenei per materia. <p>Tenendo conto delle osservazioni formulate dai rispondenti, sono state comunque introdotte modifiche alle Disposizioni per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coinvolgere i Presidenti dei Collegi nel procedimento con il quale si dispone la deroga alla competenza territoriale; - richiedere la sussistenza di orientamenti consolidati in modo da sfruttare le economie di scala connesse alla trattazione accentrata di ricorsi omogenei per materia. <p>Per equilibrare i carichi di lavoro tra Segreteria tecnica originaria e quella ricevente, le Disposizioni</p>
--	--	--	---

			sono state modificate per prevedere che il provvedimento di manifesta inammissibilità del ricorso sia adottato dal Presidente del Collegio individuato secondo gli ordinari criteri di competenza territoriale. Pertanto la verifica circa la completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata dalle parti è effettuata dalla Segreteria tecnica del Collegio competente in via ordinaria, e solo successivamente inviata al Collegio “ricevente”.
	Si ritiene non chiara la ragione per cui il provvedimento che dispone la trattazione accentrata debba essere pubblicato sul sito internet dell’ABF almeno 15 giorni prima del termine di inizio della stessa, considerato che anche in caso di temporanea deroga alla competenza territoriale, i clienti, per proporre ricorso, devono continuare a fare riferimento al Collegio individuato sulla base dell’ordinario criterio di riparto.	CHIARIMENTO A LATO	La pubblicazione ha la funzione di mera informativa circa lo spostamento temporaneo della competenza territoriale dell’ABF ed è pertanto opportuno che avvenga con congruo anticipo. Si conferma che dal provvedimento di trattazione accentrata dei ricorsi non discende alcun effetto sostanziale per le parti interessate dal procedimento.
NOMINA E COMPOSIZIONE (SEZ III, PAR. 2)	Si propone di prevedere una durata del mandato dei membri del Collegio, diversi dal Presidente, di quattro anni (anziché di tre anni, come proposto nel testo delle Disposizioni) per dare maggiore stabilità al sistema.	NO	Il meccanismo previsto (per membri diversi dal Presidente, 3 anni + 3 anni di rinnovo, con possibilità di una nuova nomina dopo il <i>cooling off period</i> di due anni) appare già sufficientemente idoneo a garantire l’obiettivo di stabilità cui la proposta fa riferimento. La disciplina del rinnovo del mandato deve inoltre rispondere non solo all’esigenza di stabilità del sistema, ma anche a quella di garantire il <i>turnover</i> dei membri del Collegio.

	Si chiede di specificare che la nomina a Presidente prescinde dalla provenienza dell'eventuale precedente designazione (il fatto che il componente sia stato designato dalla Banca d'Italia o da un'associazione di categoria), in ragione del fatto che i membri ABF sono tutti nominati dalla Banca d'Italia.	CHIARIMENTO A LATO	Le Disposizioni, nel fare riferimento a colui che abbia già ricoperto la carica di componente di un Collegio ai fini dell'eventuale nomina a Presidente, non prevedono alcuna distinzione con riguardo alla "provenienza" della designazione.
	Si propone di modificare in un anno la durata (ora proposta in due anni) del <i>cooling-off period</i> , decorso il quale il soggetto può essere nuovamente nominato.	NO	Si ritiene maggiormente cautelativo mantenere il termine biennale perché garantisce il <i>turnover</i> dei membri dei Collegi.
	Si chiede di prevedere la possibilità per la Banca d'Italia di rimuovere i membri del Collegio anteriormente alla conclusione del mandato.	CHIARIMENTO A LATO	Le Disposizioni (Sez. III, par. 2) già consentono di rimuovere a determinate condizioni il componente del Collegio prima della scadenza del mandato.
REQUISITI (SEZ. III, PAR. 3)	Si chiede di aggiungere al novero delle esperienze rilevanti per la valutazione della competenza dei professionisti da designare quali componenti dei Collegi, altri requisiti, espressione dell'esperienza civica e consumeristica (ad esempio la pubblicazione di articoli su riviste specializzate o testate consumeristiche, o l'aver ricoperto ruoli di responsabilità nel campo finanziario o della conciliazione in associazioni dei consumatori).	CHIARIMENTO A LATO	Le Disposizioni, così come riformulate, consentono di nominare soggetti con idonea formazione giuridica o economica e adeguata esperienza purché <i>"in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori"</i> . Le pubblicazioni su "riviste specializzate o testate consumeristiche" rientrano nell'ambito delle pubblicazioni <i>"giuridiche o economiche"</i> che vengono valutate per comprovare l'adeguata esperienza del candidato.

	<p>Si chiede di equiparare i lavoratori parasubordinati ai liberi professionisti, anziché a quelli che svolgono lavoro subordinato. In questo modo non troverebbe nei loro confronti applicazione la previsione che impone, per poter essere nominati membri dei Collegi, il rispetto del termine di due anni dalla cessazione dell'attività lavorativa presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti.</p>	NO	<p>Si ritiene che i rapporti di lavoro autonomo aventi carattere di collaborazione coordinata e continuativa costituiscano un vincolo che, per intensità e durata, li rende assimilabili più al lavoro subordinato che a quello autonomo. Questo approccio offre maggiori garanzie di indipendenza e imparzialità dei membri dei Collegi.</p>
	<p>Si chiede di non adottare la deroga secondo cui <i>“non comportano di per sé incompatibilità le prestazioni rese nell'esercizio di attività libero-professionali, a meno che le caratteristiche in concreto del rapporto siano tali da compromettere l'autonomia di giudizio del soggetto”</i>, per il fatto che costituisce un criterio non oggettivamente verificabile.</p>	NO	<p>La previsione in base alla quale <i>“non comportano di per sé incompatibilità le prestazioni rese nell'esercizio di attività libero-professionali, a meno che le caratteristiche in concreto del rapporto siano tali da compromettere l'autonomia di giudizio del soggetto”</i> è funzionale ad assicurare la presenza di adeguate professionalità. Come indicato nelle Disposizioni, nella valutazione propedeutica alla nomina dei membri del Collegio si terrà conto della misura della prestazione svolta nei confronti di un intermediario, o di un gruppo, di un'associazione di intermediari, di consumatori o di altre categorie di clienti. Anche l'ordinamento civilistico d'altronde conosce formulazioni analoghe (es. art. 2399 c.c.).</p>
	<p>Con riferimento ai requisiti di imparzialità e indipendenza dei membri dei Collegi, e, in particolare, dell'esemplificazione relativa al caso di <i>“prestazione in misura assolutamente prevalente dell'attività professionale nei confronti di un intermediario o di un gruppo, di un'associazione di intermediari, di consumatori, o di altre categorie di</i></p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>Il testo richiamato costituisce una mera esemplificazione non esaustiva dei casi in cui può ritenersi presente una situazione tale da compromettere l'autonomia di giudizio del membro del Collegio.</p>

	<i>clienti”, si osserva che sfuggono dal limite posto dalla norma quelle situazioni in cui il candidato è fiduciario legale di diversi intermediari, anche se nessuno di questi appaia come prevalente ed anche se la quasi totalità del fatturato è determinata dall’assistenza di istituti bancari.</i>		
FUNZIONAMENTO (SEZ. III, PAR. 4)	Con riferimento alla previsione secondo cui <i>“i componenti del Collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi ne danno notizia senza ritardo alla Segreteria tecnica”,</i> si chiede che venga svolto un lavoro di filtro della stessa Segreteria tecnica già in fase di assegnazione delle pratiche.	CHIARIMENTO A LATO	La normativa ABF (Disposizioni e Regolamento) già prevedono che la Segreteria tecnica sottoponga al Presidente, per l’approvazione, il calendario delle riunioni e l’agenda delle stesse contenente l’indicazione dei ricorsi, e che il Presidente assegni ciascun ricorso a un relatore avendo riguardo alle necessità di funzionamento del Collegio, tra le quali rientra la verifica della presenza di eventuali situazioni di conflitto di interessi.
	Si propone di prevedere che, oltre alla sottoscrizione del Presidente, la decisione sul ricorso sia firmata anche dal relatore. Si suggerisce inoltre di indicare nella decisione, oltre alla data di deposito, anche quella in cui la decisione è stata assunta.	CHIARIMENTO A LATO	In virtù del principio di collegialità non si ritiene necessaria la sottoscrizione del relatore, il cui nominativo è peraltro indicato nella decisione. La data di assunzione della decisione coincide con la data della riunione del Collegio che è indicata nelle decisioni pubblicate sul sito <i>internet</i> dell’ABF.
COLLEGIO DI COORDINAMENTO (SEZ. III, PAR. 5)	Si propone di concedere alle associazioni di categoria dei consumatori la possibilità di richiedere pareri al Collegio di coordinamento su tematiche d’interesse generale.	NO	L’ABF è un sistema alternativo di risoluzione delle controversie di tipo decisorio e non svolge attività di consulenza. Il Collegio di coordinamento, in quanto articolazione dell’ABF, resta soggetto ai limiti ed alle condizioni di funzionamento dell’ABF stesso.

	<p>Si chiede di prevedere che, insieme alla comunicazione alle parti circa l'avvenuta rimessione del ricorso al Collegio di coordinamento, venga trasmessa anche l'ordinanza di rimessione completa di motivazione.</p>	<p>NO</p>	<p>Le argomentazioni svolte nell'ordinanza di rimessione vengono sostanzialmente riportate nella decisione del Collegio di coordinamento, che è comunicata alle parti ed è resa pubblica. L'ordinanza di rimessione rappresenta quindi un documento a uso interno che contiene tra l'altro la mera ricognizione degli orientamenti dei Collegi sul punto, già disponibili sul sito <i>internet</i> dell'ABF.</p>
	<p>Si chiede di modificare le Disposizioni nella parte relativa alla disciplina di nomina dei componenti del Collegio di coordinamento per prevedere che siano estratti a sorte non solo i supplenti dei componenti dei Collegi ma anche i supplenti dei Presidenti. È infatti necessario individuare i supplenti anche nella funzione riservata ai Presidenti membri del Collegio di coordinamento.</p>	<p>Sì</p>	<p>Le Disposizioni sono state modificate per:</p> <p>a) prevedere la nomina anche dei supplenti dei Presidenti;</p> <p>b) rivedere il sistema di nomina del Presidente del Collegio di coordinamento, in modo da evitare – da un lato – che esso coincida sempre con il Presidente del Collegio di Roma e – dall'altro – assicurare particolare <i>expertise</i>. Le Disposizioni sono pertanto modificate per prevedere che sia nominato Presidente del Collegio di coordinamento colui che tra i 3 Presidenti estratti a sorte abbia maturato il periodo di maggiore anzianità nella carica.</p>
	<p>Con riferimento alla disciplina sui requisiti di anzianità per la nomina dei componenti del Collegio di coordinamento, si suggerisce di precisare che concorrono a maturare l'anzianità di due anni ai fini della nomina tutti i periodi di attività svolti presso l'ABF.</p>	<p>Sì</p>	<p>Le Disposizioni sono state modificate per precisare che tutti i periodi di permanenza nella carica, anche antecedenti all'eventuale periodo di interruzione (<i>cooling-off period</i>) concorrono alla maturazione del requisito di anzianità di due anni.</p>
	<p>Si chiede di prevedere che il Collegio di coordinamento sia tenuto a recepire costantemente gli orientamenti espressi dalla giurisprudenza</p>	<p>Sì, IN PARTE</p>	<p>Per l'assunzione della decisione, i Collegi applicano le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali</p>

	<p>ordinaria e, in particolare, i principi di diritto enunziati dalla Corte di Cassazione, motivando gli eventuali scostamenti rispetto all'orientamento prevalente. Nello specifico, si chiede che il Collegio di coordinamento possa individuare il principio di diritto, valevole come precedente per casi successivi, a condizione che:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) il principio di diritto non sia manifestamente controverso e attualmente dibattuto nei Tribunali ordinari; b) l'intermediario non sia parte in analogo controversia davanti a un Giudice ordinario; c) la controversia in questione non sia caratterizzata da incertezza circa il principio di diritto da applicare per dirimerla. <p>A questo scopo, si propone che l'intermediario possa presentare osservazioni al Collegio di coordinamento, al fine di favorire il coinvolgimento dello stesso nella dialettica fra Collegio territoriale rimettente e Collegio di coordinamento.</p> <p>Si chiede inoltre che l'intermediario, venuto a conoscenza di un orientamento del Collegio di coordinamento che risulta, a suo avviso, in conflitto con la giurisprudenza, possa comunicare al Collegio tale discrepanza, proponendo di rivalutare il principio di diritto affermato.</p>	<p>l'intermediario aderisca. L'applicazione delle norme dell'ordinamento implica di per sé che l'ABF tenga conto, nella soluzione del caso concreto, dei principi di diritto espressi dalla giurisprudenza e in particolare dalla Cassazione nell'esercizio della funzione nomofilattica (in specie quando si pronuncia a Sezioni Unite).</p> <p>Il ruolo del Collegio di coordinamento è quello di decidere su questioni di particolare importanza e di risolvere/prevenire contrasti tra i singoli Collegi, in modo da garantire unitarietà all'azione complessiva dell'ABF. Per la sua natura di organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie, l'ABF necessita di una procedura rapida e snella, che non può essere condizionata dalla pendenza di un giudizio innanzi al giudice ordinario avente ad oggetto una questione analoga a quella sottoposta all'ABF ovvero dalla presenza di un dibattito in giurisprudenza (punti a) e b)); quanto al punto c), la presenza di un contrasto tra orientamenti è uno dei presupposti per la decisione del Collegio di coordinamento chiamato a dirimerlo.</p> <p>La trasmissione del fascicolo al Collegio di coordinamento è una fase endoprocedimentale della procedura; l'intermediario può rappresentare le proprie ragioni e difese nell'ambito della precedente fase di formazione del fascicolo, nella quale può anche segnalare la presenza di eventuali orientamenti in materia della giurisprudenza ordinaria.</p> <p>Le Disposizioni sono comunque modificate per prevedere che il Collegio di coordinamento possa,</p>
--	--	--

			in relazione alla rilevanza della questione, chiedere alle parti di presentare ulteriori memorie, anche con il supporto delle associazioni di categoria.
	Si chiede che sia comunicato alle parti il differimento della trattazione di ricorsi pendenti su stessa materia oggetto di rimessione al Collegio di coordinamento.	SÌ, IN PARTE	Le Disposizioni prevedono la comunicazione dell'avvenuta rimessione solo nei confronti di coloro che sono parte dello specifico ricorso sottoposto al Collegio di coordinamento; non è invece prevista la comunicazione del differimento della trattazione nei confronti delle parti di altre controversie pendenti sulla stessa questione. Le Disposizioni sono state modificate affinché a queste ultime sia comunicato, nel caso in cui venga superato il termine di 90 giorni per la decisione, che la questione oggetto del ricorso risulta "di particolare complessità" e che pertanto il termine per la decisione è prorogato fino ad un massimo di ulteriori 90 giorni.
	A seguito della rimessione del ricorso al Collegio di coordinamento, si chiede che alle parti degli altri ricorsi pendenti sulla stessa questione: <ul style="list-style-type: none"> a. sia comunicato l'esito della decisione del Collegio di coordinamento; b. sia consentito integrare le proprie difese alla luce della decisione del Collegio di coordinamento; c. alternativamente, che sia comunicato alle parti che, una volta chiuso il fascicolo, nei 90 o 180 giorni riconosciuti all'Arbitro per decidere, non potranno essere considerate decisioni del Collegio di coordinamento, 	NO	Le richieste non possono essere accolte per le seguenti ragioni: <ul style="list-style-type: none"> a. l'esito della decisione è pubblico, essendo pubblicato sul sito <i>internet</i> dell'ABF; b. consentire un'integrazione del contraddittorio oltre le scadenze previste, e quindi dopo il completamento del fascicolo, contrasterebbe con il principio della perentorietà dei termini della procedura ABF, ora introdotto; c. precludere ai Collegi di poter tener conto di decisioni del Collegio di coordinamento nel frattempo intervenute implicherebbe limitarne l'autonomia oltre che

	pubblicate <i>medio tempore</i> , che dettino un nuovo orientamento.		depotenziare la funzione del Collegio di Coordinamento. Le Disposizioni sono in ogni caso modificate per chiarire che ai Collegi (incluso quello di coordinamento) è riconosciuto il potere di richiedere ulteriori elementi istruttori alle parti, anche oltre il termine di chiusura del fascicolo e che l'esercizio di questo potere costituisce indice di particolare complessità della controversia (come previsto nella Sez. VI, par. 2).
	Si chiede di prevedere la possibilità di una trattazione in forma orale delle controversie che ammetta il coinvolgimento delle parti, anche con ausilio della videoconferenza.	NO	Il procedimento ABF è di natura esclusivamente documentale e ciò è funzionale all'esigenza di semplificazione e snellezza per pervenire a una decisione in tempi contenuti, come previsto dalla delibera CICR. Prevedere l'istituzione di un contraddittorio orale comporterebbe un aggravio degli oneri e della complessità della procedura ABF, con ripercussioni sulla tempestività della decisione, e dunque sulla tutela per il cliente nonché sui costi della procedura medesima.
CONFERENZA DEI COLLEGI (SEZ. III, PAR. 6)	Si chiede di assicurare la presenza dei rappresentanti nominati da tutte le categorie di operatori a ciascuna Conferenza.	SÌ, IN PARTE	Le Disposizioni sono state modificate prevedendo che, in accordo con i Presidenti, sia assicurata un'adeguata rappresentatività delle categorie di operatori interessate in relazione alle materie trattate nel corso della riunione della Conferenza dei Collegi.
	Si chiede che vengano resi pubblici gli esiti delle riunioni della Conferenza dei Collegi anche tramite una sintetica verbalizzazione delle riunioni da pubblicare sul sito <i>internet</i> .	SÌ, IN PARTE	Le Disposizioni sono state modificate prevedendo che sia fornita una sintetica indicazione delle questioni trattate nelle riunioni sul sito <i>internet</i> dell'ABF.

			<p>L'opportunità di rendere noti i temi affrontati in sede di Conferenza dei Collegi trova fondamento nella previsione per cui i Collegi, nella decisione sul ricorso, tengono anche conto di quanto condiviso nell'ambito della Conferenza dei Collegi.</p> <p>L'indicazione sintetica delle questioni trattate dalla Conferenza dei Collegi appare sufficiente a realizzare l'obiettivo di conoscibilità per tutti i soggetti potenzialmente interessati.</p>
	<p>Si propone:</p> <p>a) di inserire la funzione della Presidenza della Conferenza dei Collegi, da affidare a turno ai Presidenti dei Collegi o al Presidente del Collegio di coordinamento;</p> <p>b) la calendarizzazione annuale di una riunione bimestrale.</p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>La Conferenza costituisce una sede informale di confronto e di raccordo informativo alla quale partecipano i Presidenti dei Collegi territoriali o, su loro indicazione, uno dei Vicepresidenti, e un altro componente del Collegio; pertanto non è prevista una funzione presidenziale perché poco coerente con la natura di <i>forum</i> di discussione paritetico tra i Collegi.</p> <p>Si osserva inoltre che l'art. 9 del Regolamento già prevede una periodicità della Conferenza almeno semestrale.</p>
SEGRETERIA TECNICA (SEZ. IV, PAR. 1)	<p>Si propone di integrare la previsione che disciplina i compiti assegnati alla Segreteria tecnica, richiedendo che questa, ai fini della valutazione da parte del Presidente dell'ammissibilità del ricorso <i>(i)</i> verifichi che il ricorrente abbia incardinato il ricorso avverso l'intermediario presso il quale ha presentato reclamo e <i>(ii)</i> ove la verifica <i>sub i)</i> abbia dato esito negativo, chieda al ricorrente le necessarie integrazioni, concedendo un termine di 10 giorni per la loro produzione.</p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>Le Disposizioni stabiliscono che il Presidente, in base alle specificità del singolo caso, dichiari la manifesta inammissibilità del ricorso ove rilevi la mancanza del preventivo reclamo nei confronti dell'intermediario convenuto innanzi all'ABF.</p> <p>Resta ferma in ogni caso la possibilità per il cliente di presentare reclamo all'intermediario nei confronti del quale intende ricorrere all'ABF.</p>

	Si chiede che la Segreteria tecnica comunichi alle parti, oltre all'avvio della procedura a seguito del completamento del fascicolo, anche la data prevista per l'esame del ricorso da parte del Collegio.	CHIARIMENTO A LATO	La Segreteria tecnica non può comunicare la data prevista per l'esame del ricorso poiché la programmazione delle riunioni è rimessa alla valutazione del Presidente ed è soggetta a modifiche in relazione all'andamento dei lavori del Collegio (Art. 4 del Regolamento).
STRUTTURA CENTRALE DI COORDINAMENTO (SEZ. IV, PAR. 2)	Si chiede che siano pubblicate tutte le decisioni adottate dai Collegi e non solo, come attualmente previsto, una selezione mirata delle stesse.	CHIARIMENTO A LATO	La scelta di introdurre una selezione delle decisioni da pubblicare facilita la ricerca da parte dell'utente delle decisioni più significative. Questa impostazione si giustifica anche per l'elevato numero di pronunce seriali, la cui pubblicazione non fornirebbe quindi alcun vantaggio per il pubblico.
COMPENSI AI COMPONENTI DELL'ORGANO DECIDENTE (SEZ. V, PAR. 1)	Con riferimento al compenso dei membri designati dalle associazioni degli intermediari, si ritiene che per l'indipendenza del Collegio sia opportuno porre tale compenso a carico della Banca d'Italia, e solo indirettamente a carico delle associazioni degli intermediari.	NO	Il possesso dei requisiti di indipendenza viene innanzitutto verificato in sede di nomina. Tutti i membri del Collegio, indipendentemente dal fatto che siano designati dalle associazioni degli intermediari o meno, operano inoltre nell'esercizio delle loro funzioni, secondo indipendenza, imparzialità e correttezza (come previsto dal Codice deontologico per i componenti dell'organo decidente). L'adempimento dell'obbligo dei membri del Collegio di decidere in maniera indipendente è infine garantito dai presidi previsti sul punto dalle Disposizioni e prescinde dal soggetto su cui grava l'onere del compenso.
	Si chiede di valutare l'esclusione, per la determinazione del contributo a carico degli intermediari, della quota variabile rapportata alla percentuale di ricorsi ricevuti dagli intermediari, in	CHIARIMENTO A LATO	Nel computo della quota variabile a carico degli intermediari, è opportuno tener conto sia della percentuale di ricorsi ricevuti dall'intermediario, sia della percentuale di ricorsi accolti. I criteri di

	quanto il numero di controversie spesso non costituisce la reale rappresentazione di una condotta negativa degli stessi. Si ritiene altresì non condivisibile riacordare la componente variabile del contributo alla percentuale di ricorsi accolti, e quindi a favore del cliente.		calcolo dei contributi a carico dell'industria rispondono in questo modo ai principi di equità e proporzionalità e sono volti a fornire incentivi agli intermediari per favorire la composizione delle controversie già in fase di reclamo. Si intende in particolare evitare che gli intermediari meno virtuosi contribuiscano nella stessa misura di quelli coinvolti in un minor numero di ricorsi.
	Si chiede di chiarire che sono esclusi dal calcolo della quota variabile basata sui ricorsi accolti, quei ricorsi che si concludono con una pronuncia di "cessata materia del contendere"/"definiti in via transattiva".	Sì	Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che le dichiarazioni di cessazione della materia del contendere non rientrano nella percentuale di ricorsi accolti.
CONTRIBUTO ALLE SPESE DI PROCEDURA (SEZ V, PAR. 2)	Si propone di: <ul style="list-style-type: none"> - raddoppiare il contributo a carico dei ricorrenti, al fine di evitare l'incremento dei ricorsi e poter quindi rispettare le tempistiche della direttiva ADR; - prevedere, preservando l'attuale competenza temporale, un contributo variabile a carico del ricorrente, da aggiungersi a quello di € 20,00, per ogni anno antecedente il quinquennio dalla data di proposizione del ricorso. 	NO	La Direttiva ADR e il d.lgs. 130/2015 (di recepimento della Direttiva ADR) prevedono che gli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie si conformino al principio di tendenziale non onerosità del servizio per il consumatore. Non si ritiene quindi di aumentare il contributo alle spese della procedura.
	Si propone di incrementare il contributo dovuto dagli intermediari in caso di soccombenza da € 200,00 ad € 1.000, al fine di evitare l'incremento dei ricorsi e di rispettare le tempistiche della direttiva ADR.	NO	La maggior parte delle modifiche proposte con le Disposizioni in consultazione già sono volte a rendere il sistema più celere e snello (es. l'accentramento temporaneo presso uno o più Collegi dei ricorsi aventi ad oggetto materie

			<p>omogenee; nuovi poteri riconosciuti al Presidente e relativa modulazione dei costi della procedura).</p> <p>Anche i nuovi criteri di contribuzione da parte degli intermediari per il pagamento dei compensi dei componenti designati dalle associazioni rappresentative (Sez. V, par. 1) nonché la struttura stessa dei compensi, mirano a rendere il sistema più efficiente e a favorire la composizione preventiva delle controversie.</p> <p>Sempre con lo scopo di ridurre il contenzioso, sono state recentemente modificate le Disposizioni di trasparenza, prevedendo regole per una gestione più efficiente e attenta dei reclami, in modo da incentivare gli intermediari a risolvere le controversie già in quella fase.</p>
<p>AVVIO DEL PROCEDIMENTO RECLAMO (SEZ. VI, PAR. 1)</p>	<p>Si richiede di non aumentare i termini a disposizione dell'intermediario per il riscontro del reclamo da 30 a 60 giorni, in quanto si tratterebbe di un ulteriore allungamento dei termini della procedura, in danno del ricorrente.</p> <p>Nel caso in cui il termine venga innalzato a 60 giorni, si chiede di prevedere misure disincentivanti/punitive per l'ipotesi in cui l'intermediario, nonostante il decorso del termine, non fornisca alcun riscontro.</p> <p>La valutazione della condotta assunta in sede di reclamo dovrebbe essere utilizzata e quindi disciplinata quale argomento di prova ex art. 116, comma 2, del codice di procedura civile. Se invece, entro i 60 giorni, vi sia un riscontro negativo dell'intermediario, poi contraddetto dal "giudizio</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>La modifica normativa è tecnicamente necessaria per allineare le Disposizioni alle modifiche apportate alle Disposizioni di Trasparenza, che disciplinano l'attività degli Uffici Reclami.</p> <p>Le Disposizioni non sono la sede appropriata per considerare le osservazioni formulate; il tema della durata dei termini per il riscontro del reclamo è stato recentemente oggetto di altra consultazione pubblica, nella quale sono state illustrate una serie di modifiche per migliorare il funzionamento degli uffici reclami. Tra l'altro l'obiettivo dell'aumento a 60 giorni è quello di concedere alle parti un tempo maggiore per la soluzione della controversia e permettere all'intermediario di valutare pienamente le contestazioni mosse dal cliente</p>

	vittorioso” per il ricorrente, vi dovrebbe essere una condanna con “aggravio”.		<p>La procedura ABF ammette esclusivamente prove di natura documentale.</p> <p>Le Disposizioni comunque prevedono in generale che nel caso in cui l’intermediario risulti soccombente questo debba pagare 200 euro per le spese di procedura.</p>
TERMINI PERENTORI (SEZ. VI, PAR. 1)	In considerazione dell’introduzione di termini perentori per le parti, si chiede di inserire un’ipotesi di rimessione in termini ove la parte dimostri di non aver potuto depositare nei termini previsti <i>“per causa ad essa non imputabile”</i> .	NO	<p>L’introduzione di termini perentori è funzionale a consentire il rispetto dei tempi di durata del procedimento ABF, in coerenza con le esigenze di certezza del diritto e speditezza del procedimento prevista dalla Direttiva ADR.</p> <p>Indicazioni più puntuali con riguardo al rispetto dei termini sono state anche fornite dal Tavolo di coordinamento presso il MISE nel corso del quale è stato precisato che <i>“il termine concesso alle parti per la formazione del fascicolo completo non può essere in nessun caso superiore a quello previsto per la durata complessiva della procedura ADR”</i>. La previsione di una rimessione in termini che legittimi quindi uno sfioramento dei tempi non appare in linea con la Direttiva ADR e con le precisazioni fornite dal Tavolo di coordinamento presso il MISE.</p>
	Si chiede di specificare che la trasmissione oltre il termine per la formazione del fascicolo della comunicazione dell’avenuto accordo transattivo, della dichiarazione con cui il ricorrente attesta l’intervenuto soddisfacimento della propria pretesa e della rinuncia al ricorso possa essere effettuata anche dall’intermediario e non solo dal ricorrente.	Sì, IN PARTE	Le Disposizioni non escludono che tali comunicazioni possano essere trasmesse da entrambe le parti purché sottoscritte: dal ricorrente in caso di rinuncia o dichiarazione di intervenuto soddisfacimento della propria pretesa; da entrambe le parti, in caso di accordo transattivo.

	<p>Si chiede anche che tra i documenti trasmissibili fuori termine siano comprese le mere integrazioni documentali per attestare l'effettuazione di un pagamento.</p> <p>Quanto alla previsione secondo cui <i>"il Collegio non tiene in alcun caso conto della documentazione pervenuta oltre i termini perentori previsti, ad eccezione della comunicazione di intervenuto accordo transattivo"</i>, si chiede di modificare l'espressione in <i>"accordo conciliativo"</i>.</p>		<p>Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che, oltre al caso di comunicazione dell'avvenuto accordo transattivo, sia incluso anche il caso di comunicazione dell'avvenuto accordo conciliativo.</p>
	<p>Si chiede che i termini in scadenza nei giorni festivi nonché nelle giornate di sabato siano prorogati automaticamente al primo giorno feriale successivo.</p>	NO	<p>Non è possibile prevedere la proroga automatica dei termini perché ciò rischierebbe di far superare i termini previsti dalla Direttiva ADR per la formazione del fascicolo (i termini sono stati disciplinati in occasione del Tavolo di coordinamento presso il MISE). Va in particolare tenuto conto che la procedura ha varie fasi intermedie, ciascuna con il proprio termine, per cui l'eventuale proroga per ogni fase potrebbe incidere in modo significativo sul termine complessivo.</p>
<p>PROCURA (SEZ. VI, PAR. 1)</p>	<p>Si chiede di specificare che nella procura venga inserita sia l'indicazione dell'intermediario nei confronti del quale deve essere presentato il ricorso sia il rapporto/fatto oggetto di contestazione.</p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>La scelta di non gravare il ricorrente dell'onere di rilasciare una procura speciale limitata alla controversia con uno specifico intermediario e che dia conto dell'oggetto della contestazione è coerente con l'impianto generale della procedura ABF volto a tutelare la clientela attraverso un meccanismo quanto più possibile semplice e snello. Le Disposizioni, infatti, non richiedono che il ricorso sia presentato per il tramite di un difensore legale.</p>

	<p>Si chiede di stabilire che la Segreteria tecnica debba accertare l'effettiva riferibilità al cliente della sottoscrizione della procura.</p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>Salva la rilevabilità di difformità palesi, la Segreteria tecnica compie, in fase preliminare, un controllo esclusivamente formale sulla completezza e regolarità della documentazione, e non può svolgere ulteriori accertamenti sulla veridicità della sottoscrizione.</p>
	<p>Sarebbe opportuno inserire, tra i poteri necessariamente inclusi nella procura, anche quello di "conciliare", il quale richiama l'introduzione della funzione sia pur indirettamente conciliativa riconosciuta al Presidente.</p>	SÌ	<p>Le Disposizioni sono state modificate prevedendo che, per il compimento da parte del rappresentante di atti di rinuncia, transazione o conciliazione, è necessario che la procura includa espressamente i relativi poteri.</p> <p>Ove la procura non includesse tali facoltà, rinuncia e accordi transattivi o conciliativi non sarebbero preclusi ma potrebbero essere compiuti esclusivamente dal ricorrente.</p>
<p>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RICORSO (SEZ. VI, PAR. 1)</p>	<p>Si chiede che le modalità di presentazione del ricorso siano specificamente regolamentate e inserite nelle Disposizioni e non semplicemente indicate sul sito internet dell'ABF.</p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>Le Disposizioni fanno rinvio integrale alle modalità di presentazione indicate sul sito internet dell'ABF: in questo modo, è possibile adeguare l'<i>iter</i> di avvio procedura alle innovazioni tecnologiche disponibili senza la necessità di procedere alla revisione delle Disposizioni.</p>
	<p>Si chiede di eliminare la precisazione secondo cui, nell'ambito della documentazione che l'intermediario deve produrre con le controdeduzioni, questi debba trasmettere anche il contratto, se ritenuto necessario.</p> <p>Si chiede di adottare una formulazione più chiara, in quanto non si comprende chi debba ritenere "necessaria" la produzione del contratto. Si chiede di prevedere che il contratto debba essere prodotto</p>	SÌ, IN PARTE	<p>Si accoglie la richiesta di eliminare la precisazione secondo cui l'intermediario è tenuto a produrre il contratto se ritenuto necessario; in questo modo si ritorna al testo delle Disposizioni pre consultazione. Questa scelta è motivata dalle seguenti considerazioni:</p>

	<p>“se con il ricorso sono dedotte questioni interpretative o responsabilità contrattuali”.</p> <p>Si chiede di confermare che la produzione del contratto da parte dell’intermediario (essendo rimessa alla sua valutazione) non costituisce un’ipotesi di mancata cooperazione, né <i>a fortiori</i> una inversione dell’onere della prova a carico della banca, in specie se si considera che la clientela ha il diritto <i>ex art. 119 TUB</i> di chiedere e ottenere copia del contratto.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - il cliente ha diritto di ricevere il contratto, e può sempre richiederne una copia all’intermediario (artt. 117 e 119 TUB); - ove il contratto non sia stato consegnato, o l’intermediario disattenda la richiesta di consegna, il cliente ha diritto di fare ricorso all’ABF; - i Collegi possono chiedere la produzione di ulteriori elementi istruttori alle parti (es. copia del contratto). <p>Viene inoltre specificato che tra le ipotesi di mancata cooperazione dell’intermediario rientrano le “ripetute omissioni nell’invio della documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso”; questa ipotesi si aggiunge al caso di mancata produzione della documentazione richiesta dal Collegio.</p>
	<p>Si chiede di precisare che l’intermediario è tenuto a trasmettere la comunicazione con cui ha dato riscontro al reclamo del cliente.</p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>Le Disposizioni prevedono che l’intermediario produca “<i>i documenti relativi alla fase di reclamo</i>” di cui fa parte anche la comunicazione con cui l’intermediario ha dato riscontro al reclamo.</p>
CONTRODEDUZIONI (SEZ. VI, PAR. 1)	<p>Si chiede di riconoscere agli intermediari un termine di 60 giorni per presentare le proprie controdeduzioni, equiparando tale termine a quello previsto per riscontrare i reclami.</p>	NO	<p>Il termine per la presentazione delle controdeduzioni è attualmente pari a 30 giorni (45 nel caso di adesione a una associazione degli intermediari). Considerato quanto previsto dal Tavolo di coordinamento, per cui “<i>il termine concesso alle parti per la formazione del fascicolo completo non può essere in nessun caso superiore a quello previsto per la durata complessiva della procedura ADR</i>”, vale a dire 90 giorni, l’eventuale concessione di un termine di 60 giorni per la</p>

			presentazione delle controdeduzioni comprimerebbe la durata delle altre fasi di contraddittorio da espletare nel complessivo termine di 90 giorni.
	Si chiede di eliminare la previsione di un termine di 15 giorni aggiuntivi per la presentazione delle controdeduzioni, concesso all'intermediario per il caso in cui questi aderisca a un'associazione di categoria.	CHIARIMENTO A LATO	La previsione di 15 giorni aggiuntivi per la presentazione delle controdeduzioni per il tramite di un'associazione di categoria tiene conto del fatto che l'atto non è inviato direttamente all'ABF e richiede la partecipazione di un soggetto ulteriore chiamato, ai sensi della Delibera CICR, a verificare la completezza della documentazione e il rispetto delle norme procedurali nonché a inoltrare la documentazione alla Segreteria tecnica.
REPLICHE/CONTROREPLICHE (SEZ. VI, PAR. 1)	Si chiede di precisare che la decorrenza dei 25 giorni per la presentazione di repliche da parte del ricorrente ha inizio dalla ricezione delle controdeduzioni da parte dell'ABF e non decorre invece dal termine ultimo concesso alla banca per la produzione delle controdeduzioni.	CHIARIMENTO A LATO	Il termine per la presentazione di repliche da parte del ricorrente decorre dal momento in cui il ricorrente medesimo ha ricevuto le controdeduzioni da parte dell'ABF. Resta ovviamente ferma la possibilità che le controdeduzioni siano inviate dall'intermediario prima della scadenza del termine previsto dalle Disposizioni.
	Si chiede di specificare che, nell'ambito delle repliche, resta precluso al ricorrente, oltre all'ampliamento della domanda, anche una precisazione o modifica della domanda iniziale.	CHIARIMENTO A LATO	Il ricorrente, nell'ambito delle repliche, può sempre precisare la domanda ma non può ampliarla o proporle una nuova.
	Si chiede di precisare che, in caso di adesione a un'associazione degli intermediari, anche le controrepliche (e non solo le controdeduzioni) sono	Sì	Le Disposizioni sono modificate per recepire la richiesta.

	<p>trasmesse in ogni caso dall'intermediario alla predetta associazione.</p>		
	<p>Si chiede di equiparare il termine concesso agli intermediari per presentare le memorie di controreplica (15 giorni) a quello riconosciuto ai ricorrenti per presentare le memorie di replica (25 giorni).</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>La scansione temporale degli atti delle parti è dettata dalla necessità di ripartire tra le stesse il termine di 90 giorni complessivi riconosciuti per il completamento del fascicolo, di cui 45 già assorbiti dalla fase relativa alle controdeduzioni (cfr. Tavolo di coordinamento presso il MISE).</p>
	<p>Si chiede di eliminare la previsione di un termine di "15 giorni" aggiuntivi per la presentazione delle controrepliche, concesso all'intermediario per il caso in cui questi aderisca a un'associazione di categoria di cui si serva per la trasmissione delle stesse.</p>	<p>NO</p>	<p>Il termine aggiuntivo per la presentazione delle controrepliche nel caso in cui l'intermediario aderisca ad un'associazione di categoria è di 5 giorni (e non di 15 giorni).</p> <p>Questo termine non può essere eliminato perché analogo a quello previsto per la presentazione delle controdeduzioni, per le quali si ammette un termine aggiuntivo se queste sono trasmesse per il tramite di un'associazione di categoria.</p>
	<p>Si propone di precisare che la facoltà attribuita alle parti di "replicare" alle difese svolte dalle rispettive controparti sia limitata alla sola possibilità di argomentare e dedurre in relazione ai rilievi e alle allegazioni avverse, senza tuttavia poter ulteriormente produrre nuovi documenti.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>La previsione che ammette la presentazione di repliche e controrepliche è funzionale a instaurare un efficace contraddittorio e confronto sulle questioni sollevate dalle parti. La possibilità di allegare documentazione ulteriore alle repliche ed alle controrepliche è un utile strumento per consentire al Collegio una valutazione più puntuale sui fatti oggetto del ricorso.</p>
<p>SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA</p> <p>NUOVI POTERI PRESIDENZIALI</p>	<p>I nuovi poteri del Presidente, in particolare quello relativo al provvedimento monocratico, potrebbero indebolire i principi di imparzialità e rappresentanza nei confronti delle parti,</p>	<p>NO</p>	<p>I nuovi poteri del Presidente permettono un bilanciamento tra le esigenze di speditezza del procedimento e quelle di garanzia dell'imparzialità e rappresentatività dei soggetti interessati. In ogni caso, il Presidente è una figura</p>

IN GENERALE (SEZ. VI, PAR. 2)	impedendo lo sviluppo non condizionato della dialettica tra i membri del Collegio.		<p><i>super partes</i> e i nuovi poteri possono essere esercitati soltanto per le controversie sulle quali insistono orientamenti consolidati dei Collegi.</p> <p>Inoltre, anche in questi casi, è rimessa alla volontà delle parti la possibilità di devolvere la questione alla cognizione del Collegio.</p> <p>Per maggiore chiarezza, rispetto al testo posto in consultazione, la proposta conciliativa è stata rinominata “proposta di anticipata soluzione della lite su base concordata” ed è stato altresì precisato in nota che questa proposta del Presidente non produce gli effetti della conciliazione di cui agli artt. 11 e 12 del d.lgs. n. 28/2010.</p>
	Si chiede di considerare quale “consolidato orientamento dei Collegi” soltanto le decisioni dei Collegi già rese pubbliche sul sito istituzionale dell’ABF.	CHIARIMENTO A LATO	Il fatto che un orientamento sia “consolidato” presuppone, in sostanza, la presenza di più decisioni conformi dei Collegi; le decisioni più rilevanti sono comunque oggetto di pubblicazione.
	<p>Si chiede che l’orientamento consolidato sia definito in modo univoco, e che sia confermato da almeno una decisione del Collegio di coordinamento, ovvero pacificamente adottato dalla totalità dei Collegi territoriali, senza che sullo stesso insistano pronunce espressione di un orientamento di segno opposto.</p> <p>Si chiede di precisare che, in presenza di difformità decisorie anche solo tra due Collegi territoriali, la decisione monocratica sia preclusa.</p>	CHIARIMENTO A LATO	L’orientamento è da ritenersi consolidato anche se la questione non sia stata precedentemente sottoposta al Collegio di coordinamento. In generale, è possibile che un orientamento sia consolidato anche in presenza di sporadiche pronunce di segno opposto.

	<p>Per garantire l'imparzialità nei confronti delle parti, si chiede di prevedere l'astensione del Presidente che ha deciso il ricorso con proprio provvedimento nella successiva decisione collegiale che dovesse rendersi necessaria o, più opportunamente, che la rimessione della questione venga sottoposta ad un Collegio diverso da quello di cui fa parte il Presidente decidente .</p>	<p>Sì, IN PARTE</p>	<p>Le Disposizioni sono state modificate per precisare che il Presidente non prende parte alla decisione nel caso in cui un ricorso oggetto di provvedimento monocratico o di anticipata soluzione della lite su base concordata sia rimesso al Collegio; le funzioni del Presidente sono quindi svolte dal Vice Presidente.</p> <p>Non si rende necessario il trasferimento della competenza ad altro Collegio.</p>
	<p>Si chiede di azzerare il contributo delle spese di 100 euro a carico dell'intermediario in caso di adesione al provvedimento monocratico o alla proposta conciliativa del Presidente. L'azzeramento del contributo avrebbe il vantaggio di incentivare ulteriormente l'adesione dell'intermediario alla proposta del Presidente.</p>	<p>NO</p>	<p>Le Disposizioni già forniscono validi incentivi per l'intermediario ad aderire alla proposta del Presidente senza che si renda necessario l'azzeramento delle spese di procedura. L'incentivo maggiore per l'intermediario deriva dalla possibilità di risolvere la controversia già in sede di reclamo, senza alcun costo di procedura; nel caso invece di ricorso proposto all'ABF, un ulteriore incentivo è quello di evitare la maggiorazione del costo delle spese di procedura (pari a 400 euro) che si avrebbe se il Collegio accogliesse il ricorso del cliente confermando il provvedimento del Presidente. Inoltre, in caso di adesione al provvedimento monocratico o alla proposta di soluzione anticipata della lite su base concordata l'intermediario sarebbe tenuto a corrispondere 100 euro anziché l'importo di 200 euro previsto in caso di soccombenza.</p>

	<p>Si chiede di non prevedere una maggiorazione dei costi in capo agli intermediari nel caso in cui, per ragioni motivate ed opportunamente espresse, gli intermediari non condividano le ragioni comunicate dal Presidente e richiedano l'intervento del Collegio.</p>	<p>NO</p>	<p>La previsione di una maggiorazione delle spese è volta a incentivare l'adesione alla valutazione fatta dal Presidente ed è introdotta esclusivamente nell'ipotesi in cui il Collegio si sia espresso in maniera conforme all'atto presidenziale.</p>
	<p>Si chiede che il presupposto per l'esercizio dei poteri presidenziali sia "il presumibile accoglimento della domanda" e non "l'accoglimento della domanda".</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Il riferimento al "presumibile accoglimento della domanda" ammetterebbe la possibilità per il Presidente di decidere il ricorso anche con provvedimenti diversi dall'accoglimento della domanda. Questa soluzione non sarebbe quindi coerente con la <i>ratio</i> dei nuovi poteri presidenziali, i quali sono funzionali a decidere i ricorsi in maniera più celere e sono esercitabili nei soli casi in cui l'orientamento consolidato riconosca l'accoglimento della domanda del ricorrente.</p>
	<p>Quanto al meccanismo secondo cui "se l'intermediario aderisce al provvedimento del Presidente, versando la somma ivi indicata, il contributo alle spese della procedura è determinato in una misura ridotta (pari a 100 euro)", si evidenzia che l'effettività dello stesso richiederebbe che l'importo base (200 euro) fosse almeno raddoppiato.</p>	<p>Sì, IN PARTE</p>	<p>Il raddoppio del contributo a carico dell'intermediario, che andrebbe a detrimento della generalità degli intermediari convenuti dinanzi all'ABF, non appare giustificato mentre risulta opportuno modificare le Disposizioni per prevedere l'aumento del contributo da 300 euro a 400 euro nel solo caso in cui il Collegio si sia espresso in maniera conforme all'atto presidenziale.</p>
	<p>Si chiede di precisare che lo svolgimento delle fasi "presidenziali" non può ritardare l'assunzione della decisione nel termine di 90 giorni.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>L'esercizio dei poteri presidenziali è previsto proprio per rendere più rapida la definizione dei ricorsi, i quali dovranno essere di norma decisi nel generale termine di 90 giorni.</p>

<p>NUOVI POTERI PRESIDENZIALI</p> <p>PROVVEDIMENTO DEL PRESIDENTE DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA</p> <p>(SEZ. VI, PAR. 2)</p>	<p>Nell'ambito dei poteri presidenziali, si chiede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - concedere a entrambe le parti (e non solo all'intermediario) la facoltà di presentare l'istanza di rimessione al Collegio, avendo ciascuna di esse interesse a sovvertire l'esito del provvedimento monocratico, ove sfavorevole; - ammettere, nel caso di rimessione al Collegio, che venga sollecitata una rimediazione, anche mediante rimessione al Collegio di coordinamento, dell'orientamento al quale il Presidente si è attenuto; - estendere i nuovi poteri presidenziali ai casi di orientamenti consolidati di rigetto della domanda del ricorrente e non solo a quelli di accoglimento della stessa; - adottare il provvedimento monocratico solo in caso di accoglimento totale del ricorso e non anche in caso di accoglimento parziale; - concedere al Presidente la facoltà, qualora esista un orientamento consolidato, di sottoporre, in alternativa all'esercizio dei poteri presidenziali, la questione al Collegio. 	<p>Sì, IN PARTE</p>	<p>Le Disposizioni confermano i poteri del Presidente di decidere con provvedimento monocratico, oppure di proporre alle parti una soluzione anticipata della lite. Le Disposizioni sono state tuttavia modificate per: <i>(i)</i> chiarire che il Presidente può, in alternativa all'esercizio di questi poteri, rimettere la questione al Collegio; <i>(ii)</i> individuare i differenti presupposti al ricorrere dei quali il Presidente adotta un provvedimento monocratico o formula una proposta di soluzione anticipata della lite. In particolare, è stato previsto che il Presidente, se non sottopone la controversia al Collegio, possa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>i.</i> decidere con proprio provvedimento nei casi in cui l'orientamento consolidato comporti l'accoglimento integrale della domanda del ricorrente; in questa ipotesi il ricorrente è soddisfatto, pertanto il potere di chiedere che la questione venga rimessa al Collegio spetta al solo intermediario; <i>ii.</i> proporre alle parti una soluzione anticipata della lite nel caso in cui l'orientamento consolidato comporti l'accoglimento non integrale della domanda del ricorrente; in questa ipotesi la definizione del ricorso si produce solamente con l'adesione di entrambe le parti alla proposta del Presidente: le parti rendono note alla Segreteria tecnica le proprie determinazioni entro 30 giorni. <p>Le Disposizioni sono state altresì modificate per chiarire che nel caso <i>sub i)</i> il termine di 30 giorni</p>
---	--	---------------------	---

			per l'adempimento da parte dell'intermediario decorre a partire dalla scadenza del termine perentorio di 30 giorni concesso all'intermediario per rimettere la questione al Collegio.
	<p>Si chiede di precisare che l'eventuale richiesta di trattazione della questione da parte del Collegio non possa essere proposta per <i>errores in iudicando</i> dato che la decisione del Presidente deve basarsi sulla presenza di un "orientamento consolidato".</p> <p>Si chiede di non prevedere che la questione possa essere trattata dal Collegio, in quanto "farraginoso meccanismo impugnatorio".</p>	CHIARIMENTO A LATO	Per evitare aggravii procedurali non si ritiene di distinguere i motivi per cui l'intermediario può chiedere la trattazione della controversia innanzi al Collegio. Si ammette dunque che la richiesta di trattazione da parte del Collegio possa essere presentata nei casi in cui gli intermediari lo ritengano opportuno (es. per contestare nel merito il provvedimento presidenziale). Tale richiesta sarà valutata dal Collegio con le conseguenze normativamente previste sul contributo alle spese della procedura.
	Si chiede che il provvedimento presidenziale debba essere motivato e che fornisca risposta alle tesi e alle eccezioni formulate dall'intermediario .	CHIARIMENTO A LATO	L'atto presidenziale deve fare riferimento all'orientamento consolidato sul quale è fondata la decisione e deve sinteticamente motivare, anche sulla base delle eccezioni formulate dalle parti, le ragioni per cui il ricorso viene deciso in coerenza con l'orientamento consolidato.

NUOVI POTERI PRESIDENZIALI PROPOSTA CONCILIATIVA (SEZ. VI, PAR. 2)	<p>Con riferimento all'ipotesi conciliativa, si chiede di chiarire se il Presidente possa formulare la proposta anche solo tenendo conto di quanto riportato nel ricorso presentato dal cliente oppure se necessariamente debba attendere il deposito degli atti di entrambe le parti. Con riferimento ai nuovi poteri presidenziali, si chiede di esplicitare più chiaramente se, in tali casi, l'intermediario sia comunque tenuto a produrre le proprie controdeduzioni al ricorso.</p>	CHIARIMENTO A LATO	<p>L'esercizio dei nuovi poteri del Presidente avviene necessariamente a seguito del completamento del fascicolo. Resta pertanto ferma la possibilità per l'intermediario di trasmettere le proprie controdeduzioni entro il termine di 30/45 giorni previsto dalle Disposizioni.</p>
	<p>Si chiede di non prevedere che sia il Presidente a proporre la soluzione conciliativa, in quanto detta facoltà risulterebbe in contrasto con la natura decisoria dell'ABF e che sia riconosciuto al Collegio il potere di ricordare alle parti il termine ultimo per addivenire a una soluzione conciliativa.</p> <p>Si chiede di attribuire al Presidente non già la facoltà di prefigurare un eventuale accordo transattivo, bensì esclusivamente quella di invogliare le parti a trovare un componimento bonario della controversia, assegnando alle stesse un termine ultimo per presentare una soluzione conciliativa che comporti la cessazione della materia del contendere.</p>	NO	<p>Lo scopo dell'ABF, in quanto organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie, è quello di addivenire alla soluzione del contenzioso in tempi rapidi. La controversia può essere definita con una proposta del Presidente di anticipata soluzione della lite. Alle parti che non intendano aderire alla proposta rimane comunque assicurata la possibilità di ottenere una pronuncia dal Collegio.</p> <p>Il potere del Presidente di proporre una soluzione anticipata della lite è destinato ad attivarsi in un momento in cui le parti hanno già avuto il tempo utile per potersi accordare autonomamente (fase di reclamo e contraddittorio successivo alla presentazione del ricorso); in questo contesto, si giustifica il più incisivo potere riconosciuto al Presidente di formulare egli stesso una proposta di soluzione della lite.</p>

	<p>Si chiede di prevedere l'ipotesi di una convocazione personale delle parti oppure di una prova testimoniale liberamente apprezzabile dal Collegio, anche al fine di favorire un tentativo di definizione bonaria della controversia.</p>	<p>NO</p>	<p>Il procedimento ABF è di natura esclusivamente documentale e ciò è funzionale all'esigenza di semplificazione e snellezza per pervenire a una decisione in tempi contenuti, come previsto dalla delibera CICR (cfr. <i>supra</i>).</p> <p>Pertanto non è ammessa l'audizione orale delle parti.</p>
	<p>Si propone di inserire contributi maggiorati a carico dei clienti e, in particolare, in presenza di procuratori seriali che abbiano proposto ricorsi temerari nonostante la sussistenza di orientamenti consolidati in senso contrario.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Si ha ben presente che il problema dei procuratori seriali influisce in modo significativo sui carichi di lavoro dell'ABF, tuttavia la soluzione proposta incontra un limite nel principio di tendenziale "non onerosità" dei procedimenti ADR, di cui all'art. 9 della Direttiva, nonché nella natura del procedimento ABF che non si può concludere con la "condanna" dei ricorrenti, ma al più risolvere in una pronuncia di "non accoglimento" e conseguente perdita del diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura.</p> <p>La Banca d'Italia non dispone di strumenti idonei ad arginare questo fenomeno.</p>
	<p>Si propone di evitare "addebiti" in caso di mancata conciliazione sulla proposta presidenziale perché rimettere al Collegio una valutazione sulla coincidenza sostanziale della proposta conciliativa con la decisione collegiale richiederebbe una motivazione non priva di problemi. Pertanto, al massimo, si chiede di prevedere addebiti esclusivamente nel caso in cui la successiva decisione del Collegio coincida integralmente con la proposta conciliativa.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Le novità introdotte con riguardo alle spese della procedura costituiscono un rilevante incentivo per l'intermediario a risolvere già in fase di reclamo alcune tipologie di controversie sulle quali insistono orientamenti consolidati. Allo stesso tempo, il mancato rimborso dei 20 euro previsti per la presentazione del ricorso non si pone in contrasto con il principio di tendenziale "non onerosità" dei procedimenti ADR. Inoltre le novità introdotte rappresentano un incentivo per</p>

	Si chiede che non vengano introdotti aggravati per i clienti (perdita del rimborso delle spese di procedura) in caso di mancata adesione alla proposta conciliativa presidenziale.		entrambe le parti ad aderire alla proposta dal Presidente di soluzione anticipata della lite.
INAMMISSIBILITÀ (SEZ. VI, PAR. 2)	Si chiede di specificare che, nell'ambito dei casi di manifesta inammissibilità del ricorso, venga ricompresa la richiesta di una somma di denaro superiore a 100.000 euro.	CHIARIMENTO A LATO	La presentazione di un ricorso che ecceda il limite di competenza per valore dell'ABF rientra già tra i casi di manifesta inammissibilità del ricorso. Tra questi ultimi, le Disposizioni annoverano infatti i <i>"ricorsi che palesemente non rientrano nella competenza dell'ABF"</i> . Il richiamo alla competenza è da intendersi riferito anche all'ambito di competenza per valore.
RAPPORTO CON LA MEDIAZIONE (SEZ. VI, PAR. 2)	Con riferimento alla previsione secondo cui, in caso di proposizione del ricorso all'ABF, cui sia seguita la promozione o adesione a un tentativo di conciliazione o mediazione, "la procedura dinanzi all'ABF prosegue ai sensi dell'art. 4, comma 1 del d. lgs. 28/2010", si rappresenta che il richiamo normativo sembrerebbe non appropriato in quanto tale disposizione si riferisce ai procedimenti di mediazione ma non ad altri procedimenti ADR.	Sì	Fermo restando l'applicazione del criterio di prevenzione (<i>cf. supra</i>), le Disposizioni sono state modificate per eliminare il riferimento all'art. 4 del d.lgs. 28/2010.
DECISIONE (SEZ. VI, PAR. 3)	Si richiede che nelle motivazioni della decisione venga indicato se la decisione sia stata assunta all'unanimità o a maggioranza.	NO	Non riconnettendosi alcuna conseguenza al fatto che la decisione sia stata deliberata a maggioranza (art. 10, co. 3, del Regolamento) ovvero all'unanimità, non vi sono ragioni per introdurre distinzioni tra i due casi.
	Si chiede di specificare che: - la decisione è assunta da un organo collegiale che decide secondo diritto;	CHIARIMENTO A LATO	Le Disposizioni già prevedono che la decisione è assunta applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta a cui l'intermediario aderisca. L'ABF è

	<p>- nella gerarchia delle fonti, le norme primarie siano considerate prevalenti rispetto al contenuto delle circolari della Banca d'Italia.</p>		vincolato al rispetto anche del sistema di gerarchia delle fonti, per cui la legge prevale sulle norme di regolamentazione secondaria.
	<p>Si richiede di prevedere che, qualora l'intermediario abbia offerto al cliente nel corso del procedimento una idonea soddisfazione della propria pretesa, il Presidente o il Collegio possano dichiarare la cessazione della materia del contendere, subordinando tale cessazione all'effettiva esecuzione della prestazione da parte dell'intermediario entro un preciso termine temporale.</p>	CHIARIMENTO A LATO	Le parti possono addivenire ad un accordo per comporre la controversia dandone comunicazione al Collegio, che lo valuta ai fini della possibile dichiarazione di cessazione della materia del contendere.
<p>MANCATA COOPERAZIONE ALLA PROCEDURA (SEZ. VI, PAR. 4)</p>	<p>Con riferimento alla previsione secondo cui viene resa pubblica la mancata cooperazione da parte dell'intermediario, ad esempio, nei casi di omissione o ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbiano reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia, si chiede di non subordinare la sanzione alla pronuncia sul merito.</p>	SÌ, IN PARTE	Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che la mancata cooperazione alla procedura è pubblicata, <i>inter alia</i> , nei casi di ripetute omissioni nell'invio della documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso e di mancata produzione della documentazione richiesta dal Collegio (la pubblicazione della mancata cooperazione non è pertanto subordinata all'esito della pronuncia).
<p>PUBBLICITÀ DELL'INADEMPIMENTO (SEZ. VI, PAR. 4)</p>	<p>Si chiede che la cancellazione dal sito <i>internet</i> dell'ABF avvenga automaticamente decorso il periodo stabilito, senza la necessità di ulteriori istanze di parte.</p> <p>Si chiede di chiarire se il diritto all'oblio (previsto dopo il decorso di 5 anni dalla pubblicazione) sia riconosciuto anche per gli inadempimenti iscritti sul sito <i>internet</i> ABF prima dell'entrata in vigore delle</p>	SÌ	<p>Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che la cancellazione dell'inadempimento dal sito <i>internet</i> avvenga senza un'istanza di parte.</p> <p>Il diritto ad ottenere la cancellazione dell'inadempimento dal sito è previsto sia per gli inadempimenti pubblicati precedentemente, che per quelli pubblicati successivamente all'entrata</p>

	modifiche alle Disposizioni e se sia necessaria un'istanza dell'intermediario.		in vigore delle presenti Disposizioni, purché siano decorsi 5 anni dalla data di pubblicazione dell'inadempimento.
	Si richiede di ridurre a tre anni la durata della pubblicazione della notizia dell'inadempimento sul sito <i>internet</i> dell'ABF.	NO	Il termine di 5 anni risulta già migliorativo rispetto alla situazione attuale.
	<p>In caso di giudizio innanzi all'Autorità Giudiziaria favorevole per l'intermediario, si chiede che la notizia dell'inadempimento, originariamente pubblicata, venga cancellata, anche prima del termine di 5 anni.</p> <p>Si chiede di prevedere che, oltre alla menzione della sottoposizione della controversia o di controversie analoghe all'Autorità Giudiziaria, per una corretta e compiuta informazione, si pubblichino, successivamente, anche gli esiti e le sentenze ottenute innanzi all'Autorità Giudiziaria .</p>	SÌ, IN PARTE	<p>Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che, su istanza di parte, la cancellazione dell'inadempimento è disposta dal Collegio nel caso in cui l'intermediario ottenga una sentenza definitiva a sé favorevole innanzi all'Autorità Giudiziaria che riguardi la stessa controversia intercorsa tra le parti.</p> <p>Non si ritiene opportuno che gli esiti e le sentenze dei giudizi instaurati innanzi all'Autorità Giudiziaria siano pubblicati sul sito internet dell'ABF: la pubblicazione degli inadempimenti sul sito dell'ABF ha difatti lo scopo di dare atto del grado di adesione degli intermediari al sistema ABF e non di rendere noti gli esiti delle controversie giudiziarie in cui questi siano coinvolti.</p>
	Si richiede che, in caso di pubblicazione dell'inadempimento sul sito dell'ABF, sia consentito all'intermediario di "riportare" le proprie considerazioni in merito alle ragioni dell'inadempimento.	NO	La pubblicazione dell'inadempimento ha lo scopo di rendere noto in maniera oggettiva quali siano gli intermediari che non si sono conformati alle decisioni dell'Arbitro e non costituisce la sede per fornire argomentazioni sulla scelta di non adempiere alla pronuncia.

	<p>Si chiede di depurare l'aspetto legato alla pubblicazione sul sito dell'ABF delle notizie dell'inadempimento da ogni vocazione "sanzionatoria". La pubblicazione dell'inadempimento, infatti, non costituisce una "sanzione" in senso stretto. La nuova previsione relativa alla possibilità per gli intermediari di proporre "un'istanza di cancellazione" sembrerebbe attribuire implicitamente una vera e propria valenza sanzionatoria alla pubblicazione dell'inadempimento.</p>	<p>Si</p>	<p>La pubblicazione dell'inadempimento rappresenta un incentivo reputazionale al corretto adempimento delle decisioni.</p> <p>Le Disposizioni sono state comunque modificate (cfr. <i>supra</i>) per prevedere che la cancellazione dell'inadempimento per decorso del termine di 5 anni avvenga senza un'istanza di parte; l'istanza è invece richiesta solo nel caso in cui l'intermediario ottenga, sulla stessa controversia, una sentenza definitiva dell'Autorità Giudiziaria a sé favorevole.</p>
	<p>Si chiede di eliminare la pubblicazione dell'inadempimento sul sito <i>internet</i> dell'intermediario.</p> <p>Si chiede di ridurre le tempistiche di pubblicazione sul sito <i>internet</i> dell'intermediario a 6 mesi (come nel sistema ACF).</p>	<p>Sì, IN PARTE</p>	<p>La previsione della pubblicazione sul sito <i>internet</i> dell'intermediario appare idonea a costituire un incentivo all'adempimento delle decisioni.</p> <p>Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che il termine di pubblicazione sul sito dell'intermediario sia ridotto a 6 mesi.</p>
	<p>Quanto alla previsione secondo cui, in caso di inadempimento, questo debba essere pubblicato "in evidenza, sulla pagina iniziale del sito <i>internet</i> dell'intermediario", si segnala che sarebbe opportuno prevedere che della presenza di tale evidenza sul proprio sito l'intermediario debba dare tempestiva comunicazione a Banca d'Italia. Si rappresenta inoltre che pubblicare "in evidenza" è un concetto lato, che richiederebbe specificazioni o, in ogni caso, una valutazione di adeguatezza che sembrerebbe opportuno disciplinare puntualmente.</p>	<p>Sì, IN PARTE</p>	<p>Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che l'intermediario, una volta pubblicato l'inadempimento sul proprio sito <i>internet</i>, ne dia tempestiva comunicazione alla segreteria tecnica.</p> <p>Non sembra opportuno introdurre nella normativa alcuna specificazione in merito alle concrete modalità di pubblicazione sul sito <i>internet</i> dell'intermediario; ciò non esclude che la Banca d'Italia potrà, sulla base dell'esperienza maturata in occasione delle verifiche svolte, fornire indicazioni (es. elaborare buone prassi) per il corretto adempimento dell'obbligo di pubblicazione.</p>

<p>PUBBLICITÀ DELL'INADEMPIMENTO - ADEMPIMENTO TARDIVO (SEZ. VI, PAR. 4)</p>	<p>Si chiede che, se l'intermediario, prima che sia decorso il termine per l'adempimento, rappresenti alla Segreteria tecnica le proprie difficoltà ad adempiere, il tempo intercorso tra la richiesta di chiarimenti e la risposta del Collegio non sia computato nel termine per l'adempimento, in quanto "giustificato tardivo adempimento".</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Le Disposizioni prevedono un termine per l'adempimento di 30 giorni, senza distinguere tra ipotesi di adempimenti tardivi giustificati o non giustificati. Ove l'intermediario abbia comunicato oggettive difficoltà ad adempiere e abbia chiesto chiarimenti in merito, sarà rimesso alla valutazione discrezionale del Collegio se dichiarare l'inadempimento alla scadenza del termine ovvero attendere, qualora le ragioni adottate siano reputate fondate. Le Disposizioni chiariscono infatti che gli accertamenti relativi all'inadempimento sono in ogni caso di competenza esclusiva del Collegio.</p>
	<p>Si chiede che il termine di un anno previsto per la visibilità della notizia di tardivo adempimento venga ridotto a sei mesi e che la cancellazione della notizia sia automatica (e non su richiesta di parte). In caso di accertamento dell'adempimento tardivo, si chiede l'immediata cancellazione della notizia circa l'inadempimento originario.</p>	<p>SÌ, IN PARTE</p>	<p>Il termine di un anno è un incentivo per gli intermediari ad adempiere, e permette ai clienti di ottenere un'informazione completa sul comportamento tenuto dall'intermediario. Esso costituisce un equo bilanciamento tra il caso dell'adempimento tempestivo per il quale non si prevede alcuna pubblicazione e quello dell'inadempimento (per il quale si prevede la pubblicazione per cinque anni). Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che la cancellazione sia disposta automaticamente dal sistema informatico, decorso il termine sopra indicato.</p>

<p>CORREZIONE DELLA DECISIONE (SEZ. VI, PAR. 5)</p>	<p>Si chiede di ampliare la possibilità di richiedere la correzione della decisione nel caso in cui la stessa risulti affetta da “omissioni nelle motivazioni o nell’esame delle eccezioni formulate dalle parti o da altre violazioni delle presenti Disposizioni ovvero da errori materiali di qualsiasi genere”.</p> <p>Si propone di aggiungere alle ipotesi di correzione la seguente: “difformità della decisione rispetto ad un principio fissato dal Collegio di coordinamento”.</p>	<p>NO</p>	<p>Il sistema ABF non prevede alcun meccanismo impugnatorio, che sarebbe in contrasto con i suoi scopi di speditezza e rapidità; la modifica proposta dal rispondente si tradurrebbe invece nell’introduzione di un mezzo di gravame sul merito del ricorso. Le Disposizioni già prevedono che la parte interessata possa chiedere la correzione nei casi in cui la decisione sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo.</p> <p>La decisione dell’ABF non preclude in ogni caso il diritto delle parti di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria.</p>
<p>SOSPENSIONE DEI TERMINI (SEZ. VII, PAR. 4)</p>	<p>In relazione alle nuove previsioni relative alla sospensione dei termini, si chiede di ripristinare la formulazione precedente che faceva riferimento a “tutti i termini” per includere nel perimetro della sospensione anche il termine previsto per la trattazione dei reclami.</p> <p>La previsione di un doppio periodo di sospensione feriale (1°-31 agosto e 23 dicembre-6 gennaio) nell’ambito del procedimento ABF, il cui esperimento costituisce condizione di procedibilità di fronte all’Autorità Giudiziaria, sembrerebbe collidere con il principio di ragionevole durata del procedimento. La sospensione, inoltre, “dilata l’effetto interruttivo permanente determinato dalla presentazione del ricorso senza trovare però fondamento nella normativa primaria”.</p>	<p>NO</p>	<p>La modifica alle Disposizioni è stata effettuata per chiarire che non sono inclusi nel periodo di sospensione dei termini quelli relativi al reclamo; questi ultimi, infatti, non sono disciplinati dalle presenti Disposizioni ma semplicemente richiamati.</p> <p>La previsione di un doppio periodo di sospensione dei termini è coerente con la sospensione dei termini feriali prevista per il giudizio ordinario ed è posta anche a tutela delle parti</p> <p>Peraltro, il rispetto dei tempi previsti dalla Direttiva ADR è valutato sulla durata media di tutti i ricorsi dell’anno, e non con riguardo al singolo ricorso.</p> <p>In ogni caso, la presentazione del ricorso all’ABF è rimessa alla volontà del ricorrente in alternativa alla mediazione, ai fini del soddisfacimento della condizione di procedibilità.</p>

ALTRE RICHIESTE (IN GENERALE)	Si chiede di prevedere l'implementazione di un canale di comunicazione <i>ad hoc</i> tra intermediari e segreterie tecniche, attraverso un meccanismo automatico di monitoraggio che permetta anche agli intermediari di produrre documentazione e di verificare lo stato di avanzamento della procedura. Tale monitoraggio potrebbe essere previsto tramite accesso diretto al portale <i>web</i> dell'ABF.	Sì	È in fase di sviluppo un portale accessibile da parte degli intermediari e della relativa associazione di categoria riconosciuta. Ulteriori informazioni sono consultabili sul sito <i>internet</i> dell'ABF.
	Al fine di riscontrare le esigenze del pubblico non in grado di utilizzare gli strumenti informatici, si chiede di consentire che il ricorso possa essere ancora presentato in modalità cartacea. In questo caso, si potrebbe prevedere un piccolo incremento del costo del servizio (25 euro al posto di 20 euro).	NO	L'utilizzo esclusivo del Portale si riconnette all'esigenza di assicurare un procedimento ADR celere ed efficace. La gestione cartacea del ricorso (anche se disincentivata dall'aumento del costo proposto) non sarebbe compatibile con questo obiettivo. Sul punto si richiamano gli orientamenti del Tavolo di coordinamento presso il MISE, secondo i quali l'organismo ADR può non prevedere forme di attivazione della procedura <i>offline</i> "quando le stesse non siano compatibili con esigenze della propria organizzazione ritenute essenziali dalla relativa autorità competente".

Delibera del CICR

DELIBERA	OSSERVAZIONI RICEVUTE	ACCOLTA (SÌ, NO, IN PARTE)	MOTIVAZIONI
ARTICOLO 2 (DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE)	<p>Si chiede di precisare che il diritto di ricorrere all'ABF non possa formare oggetto di "preventiva" rinuncia.</p>	<p>CHIARIMENTO A LATO</p>	<p>Non si ritiene necessario modificare la previsione di cui all'art. 2, co. 8, della Delibera, in quanto questa riguarda il "diritto di ricorrere" e si riferisce quindi alla rinuncia relativa a una fase precedente alla proposizione del ricorso; non incide sulla possibilità di rinunciare al ricorso una volta presentato.</p>
ARTICOLO 6 (PROCEDIMENTO DINANZI AL COLLEGIO E DECISIONE SUL RICORSO)	<p>Si chiede di precisare che la decisione del Collegio debba tenere conto e debba fornire risposta, sia pure succintamente, alle deduzioni e controdeduzioni presentate dal ricorrente e dall'intermediario.</p>	<p>NO</p>	<p>La decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione prodotta dalle parti e contiene una concisa esposizione dei fatti e dei motivi in diritto tenendo conto di quanto espresso dalle parti (Disposizioni, Sez. VI, par. 3; Regolamento per il funzionamento dell'ABF, art. 11).</p>
ARTICOLO 7 (DISPOSIZIONI FINALI)	<p>In relazione ai nuovi poteri presidenziali, si segnala che secondo la Delibera CICR l'unico organo del Sistema ADR espressamente dotato di poteri decisorio è quello collegiale, in conformità al principio di rappresentatività codificato dalla Direttiva. Ove si ritenesse che i poteri presidenziali di nuova introduzione fossero compatibili con tale principio, sarebbe necessario procedere alla modifica della Delibera CICR. Non pare sufficiente, infatti, la previsione della "facoltà per il Presidente dell'organo decidente di assumere iniziative idonee a pervenire a una più rapida definizione della controversia", in quanto tale formulazione, nel contesto della Delibera CICR, sembra assumere una valenza meramente organizzativa e non gli assegna nuove funzioni (conciliative o decisorie).</p>	<p>SÌ, IN PARTE</p>	<p>Il testo della Delibera CICR è stato modificato per chiarire che tra le iniziative che il presidente può assumere per pervenire a una più rapida definizione della controversia rientrano anche "l'accoglimento del ricorso ovvero la formulazione di una proposta di soluzione anticipata della lite".</p> <p>L'introduzione della proposta di anticipata soluzione della controversia da parte del Presidente non comporta un mutamento della natura decisoria dell'ABF: alle parti che non intendano dar seguito all'iniziativa del Presidente, rimane comunque assicurata la possibilità di ottenere una pronuncia del Collegio.</p>

	<p>Quanto alla previsione secondo cui il Presidente “propone alle parti una soluzione conciliativa”, viene osservato in generale che la direttiva ADR distingue espressamente gli organismi ADR con funzione conciliativa da quelli con funzione decisoria (pur se non vincolante). Andrebbe pertanto opportunamente modificata anche la Delibera CICR.</p>		
--	---	--	--