



UFFICIO DI SEGRETERIA TECNICA  
DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE  
FINANZIARIE

DIVISIONE TUTELA DEL CONSUMATORE

Al Ministero dello Sviluppo Economico

[dgmccvnt.div11@pec.mise.gov.it](mailto:dgmccvnt.div11@pec.mise.gov.it);

[vincenzo.dimaro@mise.gov.it](mailto:vincenzo.dimaro@mise.gov.it)

**Oggetto: Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie**

Con riferimento agli adempimenti relativi all'iscrizione degli organismi ADR ai sensi dell'articolo 141-*decies* del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), si rappresenta che, **in data 9 gennaio 2017, è stata avviata l'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie**, Organismo per la risoluzione extragiudiziale delle controversie istituito presso la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB).

A partire dalla stessa data viene meno la possibilità di effettuare istanza innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, la quale resta in carica esclusivamente per l'amministrazione delle procedure in corso, fino alla loro conclusione.

Di seguito vengono riportate le **informazioni richieste dall'articolo 141-*decies***, comma 3, del Codice del Consumo:

- a) *nome*: Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF); *informazioni di contatto*: Via Giovanni Battista Martini, 3 - 00198 Roma, [info.acf@consob.it](mailto:info.acf@consob.it), 06 8477850; *sito internet*: [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it);
- b) *tariffe*: il ricorso è gratuito e può essere effettuato *on-line* attraverso il sito dell'ACF;
- c) *lingua in cui possono essere presentati i reclami*: non sono previste limitazioni linguistiche;
- d) *tipi di controversie contemplati dalla procedura*: controversie finanziarie;
- e) *settori e le categorie di controversie trattati*: controversie fra investitori e intermediari (come definiti dal Regolamento dell'ACF, adottato con delibera Consob n. 19602) relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013, che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo non superiore a euro cinquecentomila;
- f) *motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una controversia*: il ricorso non è presentato da un investitore (come definito dal Regolamento dell'ACF), sono pendenti

altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, non è stato presentato reclamo all'intermediario, sono trascorsi meno di 60 giorni dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta, è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario, (*cause di irricevibilità*); il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti, la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro (vedi articolo 4 del Regolamento dell'ACF) cioè non è attinente alla violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio dei servizi di investimento e del servizio di gestione collettiva del risparmio (*cause di inammissibilità*).

Con la presente comunicazione **si attesta la sussistenza in capo all'ACF dei requisiti di qualità previsti dalla Direttiva 2013/11/UE** sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

Per eventuali necessità di chiarimento o di integrazione degli elementi di informazione forniti, si prega di contattare il dott. Davide Zaottini ([d.zaottini@consob.it](mailto:d.zaottini@consob.it)), allo 06/8477598.

L'occasione è gradita per porgere i più cordiali saluti.

Il Responsabile dell'Ufficio di Segreteria  
Tecnica dell'Arbitro per le Controversie  
Finanziarie

firma 1

Il Responsabile della Divisione  
Tutela del Consumatore

firma 2