



Decisione n. 8634 del 10 settembre 2026

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. G.E. Barbuzzi - Presidente

Prof. Avv. G. Santoni – Componente

Avv. N. Mincato – Componente

Prof. A.D. De Santis – Componente supplente

Prof. Avv. U. Minneci – Componente supplente

Relatore: Prof. Avv. U. Minneci

Nella seduta del 7 luglio 2026, in relazione al ricorso n. 12349, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. In esito a reclamo, riscontrato dall'Intermediario in modo ritenuto insoddisfacente, Parte ricorrente si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, lamentando di avere subito un danno pari a euro 19.919,34 o ad altra somma risultante di giustizia, per il fatto che non sarebbe stata eseguita tempestivamente, ad opera del medesimo Intermediario, una sua richiesta di smobilizzo di quote di fondi detenute in portafoglio.

2. Più nel dettaglio, il Ricorrente rappresenta:

- di essere stato da tempo cliente di un intermediario terzo e di avere sempre operato in regime di consulenza, essendo privo di competenze in materia finanziaria;
- di avere appreso da notizie di stampa che il suddetto intermediario sarebbe stato da lì a breve interessato da una operazione di scissione parziale, con conseguente passaggio di ramo di azienda, comprensivo della propria posizione, in capo all'Intermediario qui convenuto;
- anche in considerazione di ciò, di avere richiesto al proprio Consulente, tramite mail del 17 gennaio 2022, di procedere allo smobilizzo di tutte le quote dei fondi presenti in portafoglio;
- a fronte della mancata esecuzione della sua richiesta, di avere più volte sollecitato telefonicamente lo stesso Consulente ad attivarsi, ma sempre invano;
- di avere ricevuto dal predetto Consulente, solo con mail del 31 gennaio 2022, la documentazione da sottoscrivere per dare corso al disinvestimento reiteratamente richiesto. Il tutto con l'ulteriore precisazione che, salvo revoca, la relativa modulistica sarebbe stata inviata al back office dell'intermediario il giorno successivo, ovvero il 1° febbraio 2022;
- nonostante la tempestiva restituzione via mail della documentazione scannerizzata, di avere ricevuto in data 9 febbraio 2022 mail con la quale il Consulente comunicava di avere ricevuto dal back office notizia della mancata esecuzione della richiesta, per essere stata trasmessa dopo il 28 gennaio 2022 (e pertanto nel periodo - compreso tra il 28 gennaio e il 14 febbraio 2022 - di blocco dell'operatività dovuto alla necessità di integrare i sistemi informatici rispettivamente utilizzati dai due intermediari interessati dalla richiamata operazione societaria). Sempre con la medesima mail il Consulente assicurava che si sarebbe attivato affinché, riconosciuto l'errore, si provvedesse a vendere le quote al valore dei giorni 1-2 febbraio. Malgrado ciò, l'esecuzione dell'ordine di disinvestimento – pur ulteriormente sollecitata anche dal Ricorrente - continuava a rimanere inevasa;
- di avere in data 9 giugno 2022 ricevuto dall'Ufficio reclami dell'Intermediario qui convenuto (in qualità di assegnatario del ramo di azienda oggetto di scissione) la comunicazione con la quale si precisava che non era stato possibile dar seguito

all'ordine impartito il 1° febbraio per il tramite del Promotore finanziario perché dal 28 gennaio erano intervenuti i blocchi operativi richiesti dal perfezionamento della operazione scissoria;

- di essere finalmente addivenuto allo smobilizzo delle quote dei fondi in portafoglio solo in data 22 settembre 2022, con un ricavo di euro 101.589,66 e pertanto con un danno di euro 19.919,34, pari alla perdita di valore maturata *medio tempore*.

3. Sulla base di quanto riferito, Parte ricorrente imputa il danno sofferto alla negligenza sia del Consulente che dell'Intermediario: più precisamente, a quella del primo per non avere tempestivamente inviato l'ordine di disinvestimento; a quella di entrambi per non avere fornito idonea comunicazione in relazione al temporaneo blocco dell'operatività che il perfezionamento della operazione di scissione avrebbe comportato. Insiste pertanto per essere risarcito del danno asseritamente sofferto pari a euro 19.919,34 o alla somma risultante di giustizia.

4. Nel costituirsi nel presente procedimento, l'Intermediario convenuto respinge gli addebiti mossi dal Cliente sia nei propri confronti che nei riguardi del Consulente.

5. Al riguardo, Parte resistente premette che il Ricorrente aveva sottoscritto con l'intermediario originario:

- in data 1° agosto 2019 un contratto relativo a un pacchetto di prodotti e servizi, comprensivo di conto corrente, dossier titoli, servizio multicanale (che permette di impartire istruzioni e richiedere informazioni mediante tecniche di comunicazione a distanza), nonché il contratto quadro per i servizi di negoziazione, collocamento, ricezione e trasmissione di ordini;

- in data 9 agosto 2019, il contratto di consulenza in materia di investimenti e il questionario di profilatura (sulla base del quale veniva assegnato al Cliente un livello di esperienza "Massimo" e un profilo di tolleranza al rischio "Dinamico con un orizzonte temporale prevalente a lungo termine tra 5 e 15 anni).

6. Tanto rilevato, l'Intermediario convenuto precisa che, a seguito della mail del 17 gennaio 2022 comunicante l'intenzione del Ricorrente di procedere allo smobilizzo delle quote dei Fondi in portafoglio, il Consulente aveva risposto il giorno successivo

segnalando che per disporre ordini di disinvestimento *“occorre la tua firma, perciò è necessario fissare un incontro in presenza o quanto meno on line”*: incontro che veniva concordemente fissato in data 1° febbraio 2022. Proprio in ragione di ciò, risulterebbe destituito di fondamento l’addebito per il quale *“senza alcun motivo l’ordine non veniva immediatamente posto in esecuzione dal consulente”*.

A ciò potendosi aggiungere che, quand’anche il consulente si fosse immotivatamente rifiutato di eseguire l’ordine di disinvestimento, il Ricorrente ben avrebbe potuto procedere alla vendita in via autonoma, utilizzando uno dei canali alternativi attivabili sulla base di quanto contrattualmente previsto.

7. Del pari infondato si rivelerebbe l’addebito relativo alla presunta carenza di idonea informativa rispetto al periodo (dal 28 gennaio 2022 al successivo 14 febbraio) di sospensione dell’operatività in ragione della necessità di integrare i rispettivi sistemi informatici in uso presso i due intermediari. Invero, già a partire dal mese di novembre 2021, sarebbero state inviate a mezzo posta all’indirizzo del Ricorrente n. 5 comunicazioni inerenti all’imminente operazione di scissione parziale che avrebbe interessato l’intermediario originario. Sicché sarebbe da reputare poco plausibile che il Cliente non fosse stato tempestivamente reso edotto della necessità di adottare un temporaneo blocco di operatività.

8. Il tutto senza tralasciare che, se è vero che il Cliente non ha potuto disporre il disinvestimento in data 1° febbraio 2022 a causa dei blocchi operativi evocati, è altrettanto vero che lo stesso risulta aver proceduto all’inserimento di un nuovo ordine di vendita solo nel successivo settembre, pur avendogli comunicato, sin dal riscontro del primo reclamo (datato 23 marzo 2022), che già con la ripresa della normale operatività (avvenuta il 15 febbraio 2022) sarebbe stato possibile inoltrare una ulteriore richiesta di disinvestimento.

9. Tenuto conto di quanto sopra, l’Intermediario convenuto insiste per il rigetto del ricorso o, in subordine, per una quantificazione della somma dovuta a titolo risarcitorio che tenga conto, ai sensi dell’art. 1227 c.c., del concorso di colpa del Ricorrente, per avere disposto il nuovo ordine di vendita solo nel settembre 2022.

10. In sede di deduzioni integrative Parte ricorrente ribadisce le argomentazioni svolte a sostegno delle proprie domande, precisando che, nella risposta alla mail del

17 gennaio 2022, il Consulente avrebbe ritardato l'operazione di vendita con un pretesto invero inconsistente (ovvero per dignità professionale), pur dovendo essere a conoscenza che dal successivo 28 gennaio sarebbe iniziato il blocco dell'operatività. Eccepisce altresì di non aver ricevuto alcuna delle comunicazioni relative alla scissione menzionate nelle difese avversarie, sottolineando al riguardo l'assenza della benché minima evidenza probatoria in ordine all'effettivo invio e/o avvenuta ricezione. D'altro canto, la circostanza che, con la mail del 18 gennaio 2022, il Consulente abbia preteso un ordine firmato per procedere al disinvestimento varrebbe a dimostrare che la sottoscrizione di moduli cartacei costituiva l'unica modalità a disposizione nell'ambito del rapporto di cui in lite. Quanto al contestato concorso di colpa, il Cliente riferisce di avere confidato – come desumibile dalla corrispondenza intercorsa tra le parti - di poter chiudere bonariamente la vertenza, dando corso al disinvestimento richiesto sulla base dei valori alla data del 2 febbraio 2022.

II. Nel replicare a sua volta, l'Intermediario insiste nel contestare al Ricorrente un decisivo concorso di colpa, per il fatto di avere ritardato l'inoltro del nuovo ordine di vendita, pur essendo stato reso edotto della sua necessità sin dal riscontro del primo Reclamo.

DIRITTO

I. Nell'affrontare la presente controversia e per una sua migliore comprensione, occorre premettere che i comportamenti violativi di cui in lite risalgono – sia pure per poco – a un momento anteriore rispetto alla data di efficacia (14 febbraio 2022) della scissione parziale che ha riguardato l'intermediario che prestava originariamente i servizi di investimento in favore del Ricorrente. In ogni caso, viene qui chiamata a rispondere l'odierna Parte resistente, in quanto assegnataria – all'esito della riferita scissione – di un ramo di azienda comprensivo del rapporto, per l'appunto, in essere con l'Investitore istante, con tutti gli effetti da ciò conseguenti.

2. Sempre *in limine*, deve segnalarsi che Parte ricorrente si duole per il fatto che non sarebbe stato tempestivamente eseguito un ordine di disinvestimento riguardante tutte le quote di fondi presenti in portafoglio.

3. Orbene, preme fin da subito rilevare che lo svolgimento della vicenda – come desumibile dalle evidenze documentali in atti – risulta riflettere almeno due profili di criticità tali da radicare e dare idoneo fondamento alla pretesa risarcitoria avanzata dal Cliente.

4. In primo luogo, non può passare inosservato che il Consulente finanziario evocato risulta aver obiettivamente dilatato, in modo che non può giustificarsi, la tempistica del richiesto disinvestimento: vero è infatti che, pur nella imminenza del periodo di blocco dell'operatività, una volta ricevuta la richiesta di smobilizzo del 17 gennaio 2022, anziché attivarsi con la necessaria tempestività inviando la modulistica necessaria per finalizzare il relativo ordine, egli ha preso tempo, sollecitando un incontro per procedere a un non meglio argomentato esame congiunto della decisione assunta dal Cliente. E' appena il caso di aggiungere che la negligenza comportamentale addebitabile al Consulente (e, di riflesso, all'Intermediario) è da ricollegare non tanto e solo nella richiesta di confronto, quanto e soprattutto nel fatto che una tale iniziativa non sia stata quantomeno accompagnata dall'invio in tempo utile della documentazione da sottoscrivere per procedere allo smobilizzo e, tanto meno, dall'avvertenza che da lì a breve sarebbero scattati i blocchi operativi collegati al perfezionamento dell'operazione di scissione, con ogni effetto da ciò conseguente.

5. L'ulteriore profilo di criticità risulta emergere in occasione della conversione delle procedure sui sistemi informatici interessati allorquando è stato previsto un periodo (dal 28 gennaio 2022 al successivo 14 febbraio) di blocco di operatività, senza supportare ciò da idonee misure operative alternative atte ad assicurare la continuità dei servizi prestati alla clientela; e ciò anche alla luce di quanto prescritto dall'art. 16 di MiFID 2, ai sensi del quale grava sull'intermediario prestatore dei servizi l'obbligo di dotarsi di strutture organizzative comunque adeguate ad assicurare la necessaria continuità nella prestazione dei servizi di investimento, (cfr. in questo stesso senso, tra le tante, Decisione n. 8243 del 6 novembre 2025

6. Tenuto conto di quanto sopra, sussistono pertanto, ad avviso di questo Collegio, i presupposti per ritenere fondata la domanda di parte attrice. Al riguardo preme aggiungere che non può trovare accoglimento l'eccezione ex art. 1227 c.c. sollevata da Parte resistente, vuoi per la gravità – per così dire assorbente - della negligenza rimproverabile all'Intermediario medesimo, vuoi per l'immediatezza dei rilievi al tempo sollevati dal Ricorrente.

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere in favore di Parte Ricorrente, a titolo risarcitorio, l'importo rivalutato di euro 22.847,48, oltre interessi legali dalla data della presente decisione sino al soddisfo.

Fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

Entro lo stesso termine, l'Intermediario comunica all'ACF gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione ai sensi dell'art. 16, comma 1 del regolamento adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

L'Intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di euro 400,00, ai sensi dell'art. 18, comma 3 *bis* del citato regolamento, adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, secondo le modalità indicate nel sito istituzionale nella sezione "Intermediari".

Il Presidente
Firmato digitalmente da
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi