

UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA E SCIENZE
POLITICHE, ECONOMICHE E SOCIALI

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN GIURISPRUDENZA

TESI DI LAUREA

**I SISTEMI ALTERNATIVI ALLA GIUSTIZIA ORDINARIA
PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE: IL
FONDAMENTALE RUOLO DELL'ARTICOLO 128-BIS TUB
NELL'ISTITUZIONE DELL'ARBITRO BANCARIO
FINANZIARIO**

Relatore:

Prof. Giorgio Giuseppe Rosso

Candidato:

Martina Mambrito

ANNO ACCADEMICO 2024-2025

SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
CAPITOLO 1: LA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE (ADR)	6
1.1 La genesi e lo sviluppo storico-normativo degli strumenti ADR	6
1.2 Funzioni, obbiettivi e principi ispiratori dei meccanismi extragiudiziali	12
1.3 Modelli e tipologie di Alternative Dispute Resolution	17
1.3.1 Mediazione	19
1.3.2 Arbitrato	23
1.3.3 Negoziiazione	27
1.3.4 Conciliazione	29
1.4 Quadro normativo e prassi applicativa dei sistemi di ADR nel settore bancario e finanziario italiano	30
CAPITOLO 2: L'ADR IN EUROPA: UN QUADRO GENERALE	35
2.1 La protezione del consumatore nel diritto dell'Unione europea	35
2.2 Struttura e procedura ADR nei principali ordinamenti europei	40
2.2.1 Il sistema britannico	41
2.2.2 Il modello francese	45
2.2.3 L'esperienza spagnola	49
2.2.4 L'ordinamento tedesco	53
2.3 Analisi comparativa tra i sistemi europei e il modello statunitense di ADR	55
CAPITOLO 3: L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	59
3.1 Definizione, inquadramento normativo e origini dell'ABF	59
3.2 L'organizzazione interna e la ripartizione delle funzioni	62
3.2.1 I Collegi territoriali: l'organo decidente	62
3.2.2 La Segreteria tecnica: compiti e attività di supporto	64
3.2.3 Il Collegio di Coordinamento: uniformità interpretativa	65
3.3 Materie di competenza e limiti dell'operatività dell'ABF	67
3.4 Profili di affinità e differenze tra L'ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)	71

CAPITOLO 4: IL PROCEDIMENTO DINANZI ALL'ABF	78
4.1 Il reclamo come condizione di procedibilità e la sua disciplina normativa (art. 4, comma 1, Delibera CICR n. 275/2008)	78
4.2 L'introduzione del ricorso: requisiti formali (art.5, Delibera CICR n. 275/2008)	79
4.3 La decisione del Collegio: termini, criteri e contenuti (art. 6, Delibera CICR n. 275/2008)	84
4.4 Le cause interruzione e di estinzione del procedimento	87
4.5 Elementi qualificatori del procedimento e natura giuridica delle pronunce rese dell'ABF	90
CONCLUSIONI	97
BIBLIOGRAFIA	102
SITOGRAFIA	109

INTRODUZIONE

Negli ultimi decenni i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie *Alternative Dispute Resolution*, da cui l'acronimo "ADR", hanno assunto un ruolo di primaria importanza quale strumento volto a garantire un accesso alla giustizia più rapido ed economico rispetto alla giurisdizione ordinaria.

Nella prima parte dell'elaborato viene ripercorsa la nascita e lo sviluppo degli strumenti ADR, delineandone finalità e principi generali, con particolare attenzione alle principali tipologie oggi diffuse (mediazione, arbitrato, negoziazione e conciliazione) e alla loro declinazione nel settore bancario e finanziario, ambito nel quale la complessità tecnica delle materie e la frequente asimmetria informativa tra le parti rendono imprescindibile l'adozione di meccanismi di tutela efficienti e accessibili. A seguire viene approfondito il tema della protezione del consumatore in chiave comparata, esaminando il quadro normativo europeo in materia di ADR e analizzando le soluzioni adottate in ordinamenti quali quelli del Regno Unito, Francia, Germania e Spagna. L'analisi si estende, inoltre, al modello statunitense, al fine di evidenziare affinità e divergenze rispetto all'esperienza europea e di individuare possibili spunti di miglioramento per il contesto nazionale.

A partire da tali premesse l'attenzione si concentra, nei capitoli successivi, sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituto cardine della risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia bancaria e finanziaria in Italia. Il terzo capitolo ne illustra la genesi e la disciplina di riferimento, soffermandosi sulla struttura organizzativa, sull'ambito di applicazione e sul confronto con l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), con il quale condivide finalità di tutela ma differisce per competenza e procedura.

Il quarto capitolo analizza il funzionamento dell'ABF, dal reclamo preliminare all'intermediario sino alla decisione del Collegio, approfondendo i casi di interruzione ed estinzione del procedimento, nonché la natura giuridica delle pronunce rese. Particolare attenzione è dedicata all'efficacia pratica delle decisioni dell'ABF, alla loro capacità di orientare le condotte degli operatori e al loro inquadramento nel più ampio panorama degli strumenti ADR, mettendo in luce punti di forza e limiti dell'istituto.

Il presente lavoro, nel suo complesso, si propone di dimostrare come l'ABF, pur privo di poteri coercitivi e non assimilabile ad un organo giurisdizionale in senso stretto, rappresenti uno strumento efficace, rapido e autorevole per la risoluzione delle controversie tra intermediari e clientela, contribuendo alla deflazione del contenzioso e al rafforzamento della fiducia nei rapporti bancari e finanziari. A tal fine, l'elaborato adotta una metodologia di ricerca basata sull'analisi coordinata di fonti normative nazionali e sovranazionali, documenti regolamentari,

provvedimenti dell'ABF e della giurisprudenza di legittimità e di merito, integrata dal confronto comparatistico con altri sistemi ADR europei e internazionali. Tale approccio fornisce una visione organica dell'istituto, evidenziandone il ruolo nel sistema di tutela dei diritti degli utenti dei servizi bancari e finanziari, nonché le prospettive di sviluppo e di eventuale riforma.

CAPITOLO 1: LA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE (ADR)

1.1 La genesi e lo sviluppo storico-normativo degli strumenti ADR

Il termine ADR, acronimo di “Alternative Dispute Resolution”, designa un insieme articolato di strumenti alternativi rispetto al processo giudiziario tradizionale per la risoluzione dei conflitti. L’introduzione e la diffusione di tali meccanismi hanno rappresentato un cambiamento significativo nell’ambito della giustizia civile, incidendo profondamente sia a livello interno che internazionale. In particolare, le origini degli strumenti ADR affondano le proprie radici negli Stati Uniti, dove una serie di crisi economiche, sociali e politiche hanno determinato un progressivo indebolimento del sistema giuridico tradizionale al punto da mettere in discussione la sua efficienza e capacità di far fronte alle esigenze della società¹. Le cause principali di tale crisi sono state attribuite, in primo luogo, all’esplosivo aumento del numero di controversie sottoposte alle corti civili; in particolare, come affermano De Palo e Guidi, tra gli anni Sessanta e Novanta, il numero di cause intraprese è aumentato del trecento per cento². Questo improvviso aumento delle liti, al quale fu dato il nome di “Litigation Explosion”³, fu il risultato di due fenomeni di grande rilevanza. Da un lato, lo sviluppo economico e l’espansione delle attività commerciali hanno determinato un incremento quantitativo delle transazioni, con il conseguente aumento delle controversie legali connesse ad obbligazioni contrattuali, responsabilità extracontrattuale e rapporti tra imprese e consumatori. Dall’altro lato, si è assistito all’emersione e all’affermazione di nuove istanze sociali, in particolare da parte di categorie storicamente emarginate o sottorappresentate (come minoranze etniche, donne e classi sociali economicamente svantaggiate) che hanno cominciato a far valere in modo più strutturato i propri diritti innanzi alle corti, contribuendo così all’ampliamento della platea degli attori del processo civile. Tuttavia, occorre precisare che la “Litigation Explosion” è anche espressione di una più ampia componente culturale della società americana, caratterizzata da una diffusa propensione all’uso del contenzioso giudiziario quale strumento ordinario di tutela. In tale contesto, si inserisce l’impiego (e, secondo molti, l’abuso) dell’istituto della Tort Law⁴, ossia la responsabilità civile, che ha rappresentato uno degli ambiti più esposti alla crescita del

¹ FODDAI, M. A. (2012). *Alle origini degli Alternative Dispute Resolution: il caso degli Stati Uniti d’America*. Giureta – Rivista di Diritto dell’Economica, dei Trasporti e dell’Ambiente

² G. DE PALO., G. GUIDI, (1999). *Risoluzione delle controversie. ADR nelle corti federali degli Stati Uniti*, Milano, Giuffrè.

³ MEINHOLD, S. S., & NEUBAUER, D. W. (2001). Exploring attitudes about the litigation explosion. *The Justice System Journal*, 22(2), 123–145.

⁴ EBSCO Research Starters: *Tort Reform Overview*. EBSCO.

numero di azioni legali, nonché ai risarcimenti di entità elevata. In risposta a tali criticità, a partire dalla metà degli anni Ottanta prese forma un articolato movimento di riforma del sistema di responsabilità civile (Tort reform), sostenuto in larga parte da soggetti economici, assicuratori e settori dell'opinione pubblica contrari all'eccessiva espansività dell'azione risarcitoria. Gli obiettivi principali di tale indirizzo normativo e politico erano:

- Limitare l'entità dei risarcimenti riconosciuti, in particolare quelli di natura punitiva, attraverso l'introduzione di soglie massime e modifiche alle regole sulla responsabilità solidale;
- Contrastare le azioni giudiziarie temerarie o infondate, considerate strumentali all'ottenimento di transazioni o all'imposizione di costi processuali agli avversari;
- Contenere l'incremento dei premi assicurativi, ritenuto effetto diretto della proliferazione di cause per malpractice o danni da prodotto, soprattutto in settore ad alta esposizione al rischio come la sanità.

Tale orientamento ha generato un ampio dibattito, ancora oggi attuale, sull'equilibrio tra le esigenze di tutela dei danneggiati e quelle di prevedibilità e sostenibilità economica per le imprese e per il sistema giudiziario. Le questioni più discusse riguardano l'impatto delle riforme sul settore sanitario, sulla responsabilità per danni da prodotti difettosi e sulla tutela effettiva dei consumatori.

In secondo luogo, un'altra causa di tale indebolimento riguarda il meccanismo del "contingent fee", ossia un sistema in base al quale il compenso degli avvocati variava a seconda dell'esito del processo; in caso di vittoria, all'avvocato sarebbe spettato una percentuale della somma ottenuta dal cliente, mentre in caso di sconfitta non avrebbe avuto diritto ad alcun compenso⁵. Occorre sottolineare che seppur tale meccanismo abbia rappresentato, in passato, l'unica opportunità per le classi meno abbienti di accedere alla giustizia e far valere i propri diritti, in realtà ha generato notevoli problematiche. Ha, infatti, incentivato il ricorso a cause molto spesso prive di fondamento, e ha spinto la professione legale a concentrarsi principalmente sulla ricerca del profitto, piuttosto che sulla tutela effettiva degli interessi dei propri assistiti⁶.

L'incessante afflusso di cause che intasavano i tribunali, spesso caratterizzate da pretese di limitato valore economico, provocò una reazione critica che Chase ha definito come la "critica dell'ipertrofia giuridica". Questo fenomeno venne visto da numerosi esperti come un serio rischio per l'efficienza e l'autorevolezza del sistema giudiziario, poiché la crescente pressione

⁵ COSI, G. (2007). *Invece di giudicare. Scritti sulla mediazione*. Giuffrè.

⁶ AUERBACH, J. S. (1983). *Justice without law*. Oxford University Press.

sulle istituzioni giuridiche minacciava la credibilità dello Stato e la sua capacità di gestire i conflitti in modo giusto e rapido. Di fronte a tale situazione si iniziò a diffondere l'idea che molte delle controversie, soprattutto quelle di minore entità, dovessero essere trattate da organi alternativi, esterni alle tradizionali aule di tribunale, al fine di alleggerire il carico di lavoro dei giudici e migliorare la tempestività e l'efficienza delle risoluzioni legali⁷.

La crisi del sistema giuridico negli Stati Uniti fu ufficialmente riconosciuta il 6 aprile 1976 durante la "Pound Conference"⁸, un evento di fondamentale importanza a cui parteciparono le principali organizzazioni istituzionali del Paese. La conferenza prese il nome del celebre giurista Roscoe Pound, il quale, nel 1906, aveva tenuto un discorso in cui delineò i principali difetti del sistema giuridico americano, evidenziando le sue debolezze e fragilità. Prendendo in considerazione le osservazioni di Pound, sessant'anni dopo, durante la conferenza del 1976, guidata dal presidente della Corte Suprema Warren Burger, vennero approfonditi i principali problemi dell'amministrazione della giustizia, al fine di individuare delle soluzioni efficaci a risollevare il sistema dagli squilibri che lo affliggevano.

Gli obiettivi condivisi da tutti i partecipanti erano sostanzialmente due. In primo luogo, si decise di promuovere la risoluzione delle controversie di minore entità al di fuori delle tradizionali aule del tribunale, incentivando l'uso di metodi alternativi di risoluzione, come la mediazione e l'arbitrato, al fine di ridurre il sovraccarico delle corti e accelerare i tempi delle decisioni. In secondo luogo, emerse con forza la necessità di un intervento sul ruolo della magistratura, più precisamente su quello del giudice, che doveva essere considerato non solo come un semplice applicatore della legge, ma come un "luogo" in cui i diritti dei cittadini potessero essere effettivamente riconosciuti e protetti, dando vita a nuove forme di tutela giuridica⁹.

Proprio nell'ottica di perseguire gli obiettivi esposti in precedenza, il professore dell'università di Harvard, Frank Sander, sviluppò la teoria del "Multidoors Courthouse System"¹⁰ che si concentrava non solo sull'esigenza di ridurre il numero delle controversie che giungeva dinanzi ai giudici, ma anche sull'offrire delle soluzioni adeguate a ciascun singolo e diverso caso. Sostanzialmente, la sua teoria si fondava sull'idea di creare uno spazio alternativo per la

⁷ CHASE, O. (2010). *Gestire i conflitti: Diritto, cultura, rituali*. Giuffrè.

⁸ LEVIN, A. L., & WHEELER, R. (Eds.). (1979). *The Pound Conference: Perspectives on justice in the future. Proceedings of the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice*. West Publishing.

⁹ CHASE, O. (2010). *Gestire i conflitti: Diritto, cultura, rituali*. Giuffrè.

¹⁰ SANDER, F. E. (1979). Varieties of dispute processing. In A. L. Levin & R. Wheeler (Eds.), *The Pound Conference: Perspectives on justice in the future* (pp. 65–87). West Publishing.

risoluzione delle liti, ossia una sorta di “tribunale” composto da una pluralità di opzioni attraverso le quali le parti avrebbero potuto scegliere liberamente il metodo più adatto a risolvere il loro problema, tenendo conto della specificità del caso concreto e dei loro interessi. Tuttavia, è importante sottolineare che l’idea di introdurre metodi alternativi alla giustizia tradizionale non era completamente nuova. In passato, infatti, il giurista Lon Fuller aveva sollevato la questione, affermando che ogni sistema giuridico presenta delle forme e delle caratteristiche proprie che non devono in alcun modo sovrapporsi a quelle degli altri. Ad esempio, Fuller sosteneva che la mediazione fosse lo strumento ideale per risolvere le controversie in ambito familiare o lavorativo, dove il confronto diretto tra le parti risulta essere particolarmente utile per giungere ad un accordo.

Sintetizzando i concetti di Fuller, Sander propose una serie di “Alternative Dispute Resolution Mechanisms”.

Subito dopo la Conferenza del 1976, gli Stati Uniti assistettero a una rapida diffusione dei metodi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), non solo in ambito civile e commerciale, ma anche in contesti sociali e familiari. In meno di vent’anni questo fenomeno cambiò radicalmente il panorama giuridico statunitense¹¹, modificando profondamente il modo con cui le controversie venivano gestite e risolte. Questo cambiamento epocale fu facilitato anche da un intervento decisivo da parte del legislatore, che tra gli anni Ottanta e Novanta promosse attivamente l’adozione di tali metodi attraverso l’emanazione di leggi mirate¹². Nel 1980 venne introdotto il Dispute Resolution Act, che incentivò gli Stati ad adottare i meccanismi di ADR, offrendo anche un supporto a livello finanziario per favorirne l’implementazione. Altre importanti novità di tale processo legislativo arrivarono nel 1990 quando vennero adottate due leggi fondamentali: il Civil Justice Act e l’Administrative Dispute Resolution Act. Attraverso queste normative il legislatore impose l’utilizzo dei metodi alternativi come strumento obbligatorio per la risoluzione delle liti in ambito amministrativo, segnando un ulteriore passo verso l’integrazione di questi meccanismi all’interno del sistema. Infine, nel 1998 l’evoluzione continuò con l’adozione dell’Alternative Dispute Resolution Act, con cui venne stabilita l’introduzione delle procedure conciliative come fase obbligatoria e preliminare all’inizio del processo giuridico. Queste procedure, definite “endo-processuali”, favorirono non solo un approccio più flessibile e collaborativo per la risoluzione delle liti, ma

¹¹ ABEL, R. (1982). *The politics of informal justice. Vol. I: The American experience*. Academic Press.

¹² FROSINI, V. (1995). Un diverso paradigma di giustizia: le alternative dispute resolutions. *Rivista di diritto processuale*, 50(2), 201–220.

contribuirono anche ad alleggerire il carico di lavoro delle corti promuovendo una giustizia più rapida ed efficace.

Ad oggi, è possibile affermare con certezza che l'esperienza americana ha rivestito un ruolo determinante nell'introduzione dei meccanismi di ADR all'interno degli ordinamenti giuridici del continente europeo. Tuttavia, l'adozione di tali strumenti nei Paesi membri dell'Unione ha rappresentato un processo lungo, complesso, segnato da numerosi ostacoli di natura tanto giuridica quanto culturale. In particolare, le differenze strutturali tra sistemi di civil law e quelli di common law hanno reso sfidante il percorso di integrazione degli ADR, costringendo a un adattamento delle pratiche americane alle specificità dei contesti nazionali. Queste divergenze si articolano su due principali fronti¹³: il primo riguarda la concezione del diritto poiché, mentre nei sistemi codificati dell'area continentale il riferimento è alla norma scritta, il sistema anglosassone è fondato sulla giurisprudenza, ovvero sulle decisioni del giudice; il secondo concerne, invece, la percezione e la funzione del processo legale che, nei Paesi europei, è tradizionalmente considerato come luogo in cui il potere giudiziario statale esercita il proprio ruolo esclusivo nella risoluzione delle controversie. Di conseguenza, a differenza di quanto accaduto nei contesti anglofoni, dove i metodi alternativi sono stati introdotti principalmente per finalità deflattive, ossia per alleggerire il carico pendente sulle corti civili, nel contesto dell'Unione essi sono stati recepiti come strumenti funzionali al potenziamento della tutela giurisdizionale, in termini di maggiore celerità ed accessibilità, con particolare attenzione alla salvaguardia degli interessi delle parti più deboli nei rapporti contrattuali.

L'introduzione e la progressiva affermazione di tali meccanismi all'interno dell'ordinamento unionale rappresentano l'esito di un'evoluzione normativa e istituzionale orientata alla modernizzazione del sistema di giustizia civile e al rafforzamento della protezione effettiva dei diritti fondamentali, con focus specifico sulla posizione dei soggetti non professionali.

Questo processo ha ricevuto un impulso determinante con l'entrata in vigore del Trattato di Lisbona¹⁴, il 1° dicembre 2009, che ha ridefinito in senso estensivo le competenze dell'Unione in materia di cooperazione giudiziaria civile e commerciale. In tale contesto, l'articolo 81, paragrafo 2, lettera g del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) ha espressamente conferito alle istituzioni europee il potere di adottare misure destinate a garantire

¹³ RISPOLI FARINA, M. (2013). Il sistema dell'ADR nei servizi di pagamento e la sua attuazione nell'ordinamento italiano. *Innovazione e diritto*, 16(1).

¹⁴ BASSANINI, F., & TIBERI, G. (2008). *Le nuove disposizioni europee: Commento al Trattato di Lisbona*. Il Mulino.

“un efficace accesso alla giustizia, anche mediante il ricorso a metodi alternativi di risoluzione delle controversie”. Tale disposizione ha sancito, a livello di diritto primario, il riconoscimento dell’ADR come componente essenziale del sistema di giustizia civile, sia nell’ambito interno sia nei rapporti transfrontalieri, promuovendo il ricorso a procedure extragiudiziali come strumento complementare, e non sostitutivo, della giurisdizione ordinaria. A partire da questo fondamento normativo, si è assistito a un crescente impegno da parte delle istituzioni europee nel favorire la diffusione e il consolidamento degli strumenti ADR, attraverso l’adozione di atti legislativi volti a rafforzare il quadro regolatorio comune. In tale prospettiva, un ruolo di particolare rilievo è stato svolto dalla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, concernente la risoluzione alternativa delle controversie in materia di consumo, la quale ha costituito una tappa fondamentale nel più ampio progetto di rafforzamento del mercato interno, orientato e basato su principi di equità e inclusività.

L’atto normativo in questione si prefigge di “contribuire, mediante il raggiungimento di un elevato livello di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno¹⁵”, assicurando che ogni persona fisica che agisca al di fuori della propria attività professionale possa, su base volontaria, adire un organismo competente per la definizione extragiudiziale di una controversia con un operatore economico, attraverso procedure caratterizzate da indipendenza, imparzialità e trasparenza.

Non si è trattato, pertanto, di un semplice strumento residuale o facoltativo, bensì dell’affermazione di un modello normativo compiuto, disciplinato da un insieme organico di principi e standard minimi vincolanti, cui gli Stati membri sono tenuti a conformarsi. In particolare, l’atto impone agli ordinamenti nazionali l’obbligo di istituire o designare organismi di risoluzione extragiudiziale che rispettino precisi requisiti qualitativi, con riguardo alla trasparenza delle procedure, all’indipendenza e imparzialità degli enti, all’equilibrio delle parti coinvolte e alla competenza tecnica del personale incaricato. In quest’ottica non soltanto si mira a garantire l’affidabilità del procedimento, ma anche la fiducia degli utenti nel ricorso a modalità alternative di definizione della controversia.

L’attuazione della direttiva ha avuto luogo, in Italia, attraverso il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, il quale ha provveduto a integrare organicamente la disciplina dell’ADR

¹⁵ Unione Europea. (2013). Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. *Gazzetta ufficiale dell’Unione europea*, L 165, 63–79.

all'interno del Codice del consumo (d.lgs. 206/2005), adeguando il diritto interno ai criteri e alle finalità della normativa europea.

Parallelamente, il Regolamento (UE) n.524/2013 ha istituito la piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR), ossia un'infrastruttura telematica accessibile in tutti gli Stati membri, concepita per agevolare la composizione dei conflitti insorti da contratti conclusi via internet, anche in ambito transfrontaliero. Tuttavia, occorre dire che l'esperienza concreta della piattaforma ODR si è rilevata al di sotto delle aspettative a cause dell'adesione estremamente limitata da parte dei professionisti e della scarsa efficacia pratica nella gestione delle controversie¹⁶. Per tali ragioni, il Regolamento 2024/3228 ha disposto la formale abrogazione della disciplina previgente, con effetto definitivo a decorrere 20 luglio 2025. A partire dal 20 marzo dello stesso anno, infatti, non è stato più possibile per i consumatori presentare nuovi reclami attraverso la piattaforma ODR. Questa abrogazione, tuttavia, non implica un arretramento nella tutela stragiudiziale dei diritti individuali ma, al contrario, si colloca nell'ambito di un processo più ampio di riforma del quadro normativo dell'ADR a livello europeo. Nell'alveo di tale evoluzione normativa l'accordo politico raggiunto il 26 giugno 2025 tra il Parlamento europeo e il Consiglio volto alla revisione della Direttiva 2013/11, con l'introduzione di modifiche sostanziali tese ad ampliarne l'ambito applicativo e ad accrescerne l'efficacia operativa.

Alla luce di tale quadro, gli strumenti di composizione alternativa delle liti confermano la propria centralità nel sistema giuridico dell'Unione, pur in una prospettiva evolutiva che guarda al superamento delle inefficienze del passato e alla costruzione di un sistema più moderno, accessibile e tecnologicamente integrato, in grado di rispondere alle sfide di un mercato sempre più digitalizzato e globalizzato.

1.2 Funzioni, obiettivi e principi ispiratori dei meccanismi extragiudiziali

Come già sottolineato in precedenza, anche in considerazione del riconoscimento della loro fondamentale importanza nell'ordinamento statunitense, i metodi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR) hanno guadagnato, nel corso degli ultimi decenni, una crescente rilevanza anche all'interno dei sistemi giuridici europei. Le motivazioni sottese allo sviluppo e alla diffusione di tali strumenti sono molteplici, ma il principale fattore propulsivo riguarda senza dubbio il vantaggio che questi strumenti offrono in termini di costi, rapidità ed efficienza

¹⁶ Altalex. (2024, 2 dicembre). *Online dispute resolution (ODR): Chiude la piattaforma UE*. <https://www.altalex.com/documents/news/2024/12/02/online-dispute-resolution-odr-chiude-piattaforma-ue>

rispetto ai tradizionali procedimenti giurisdizionali ordinari. Gli strumenti ADR, infatti, sono stati concepiti per rispondere a esigenze specifiche del sistema giudiziario, perseguendo in particolare due finalità principali¹⁷.

La prima era certamente quella di consentire alle parti in causa di partecipare a un processo contraddistinto da tempi decisamente più brevi rispetto a quelli tradizionalmente previsti dai procedimenti ordinari, e da costi ridotti, che avrebbero consentito di abbattere barriere economiche che spesso scoraggiavano i consumatori e le piccole imprese dall'intraprendere delle azioni legali. La riduzione dei tempi di definizione delle controversie avrebbe altresì contribuito a una significativa deflazione del carico giudiziario, soprattutto in quegli ordinamenti caratterizzati da una giustizia lenta e inefficace. Di conseguenza, l'adozione di questi meccanismi ha agevolato una gestione più tempestiva ed efficiente dei singoli casi, rafforzando la fiducia dei cittadini nella possibilità di accedere a forme di tutela rapide ed eque. In secondo luogo, il conseguimento di tale obiettivo avrebbe avuto l'effetto di assicurare una protezione più efficace per i consumatori, che si sarebbero sentiti maggiormente incentivati a ricorrere al sistema legale per risolvere le proprie dispute, comprese quelle considerate di scarso valore economico.

Un'ulteriore finalità che si intendeva raggiungere mediante l'implementazione degli strumenti ADR riguardava la semplificazione delle procedure di risoluzione delle controversie. In particolare, l'adozione di tali strumenti ha permesso di superare parte delle rigidità e formalità che caratterizzavano i procedimenti dinanzi al giudice ordinario, offrendo delle soluzioni più agili a risolvere le liti. In questo modo, si è facilitata l'individuazione delle regole applicabili a ciascun singolo caso, eliminando al contempo le difficoltà legate all'interpretazione e all'applicazione delle normative. Questo nuovo e diverso approccio ha avuto come risultato un miglioramento dell'accesso alla giustizia, riferendosi soprattutto a quelle categorie di persone considerate "deboli", come i consumatori, che potrebbero trovarsi in difficoltà nel sostenere le lunghe tempistiche e i costi eccessivi delle cause tradizionali.

A completamento di quanto precedentemente detto, è essenziale mettere in evidenza che il legislatore comunitario, con l'intento di perseguire gli obiettivi di protezione dei consumatori e promozione di un mercato interno armonizzato, ha adottato un approccio equilibrato e strategico. Infatti, pur riconoscendo agli Stati membri il diritto di scegliere i sistemi che

¹⁷ RUSSOLILLO, G. (2008). I mezzi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR) tra diritto comunitario e diritto internazionale. *Il diritto dell'Unione europea*, 13(2), 317–340.

ritengono più idonei a rispondere alle esigenze specifiche dei consumatori nazionali, ha comunque fornito delle direttive generali. Queste direttive sono state delineate nel Libro Verde redatto dalla Commissione Europea nel 1993, nel quale sono stati enunciati i principi fondamentali cui ogni sistema di ADR avrebbe dovuto conformarsi, seppure nel rispetto della necessaria flessibilità¹⁸.

In particolare, la Commissione Europea ha focalizzato la propria attenzione sulle problematiche legali riguardanti le controversie transfrontaliere di scarso valore economico, che hanno rappresentato un ostacolo significativo all'accesso effettivo alla giustizia. Tali controversie, pur essendo di entità ridotta, spesso comportano oneri economici e procedurali sproporzionati, dissuadendo i consumatori dal ricercare soluzioni legali. La Commissione ha avuto, infatti, come obiettivo principale quello di giungere alla realizzazione di un meccanismo efficace per la gestione di tali liti, assicurando in questo modo ai consumatori la possibilità di risolvere le loro dispute in modo equo e accessibile. Questo approccio ha portato la promozione di procedure extragiudiziali, alternative al ricorso nei tribunali, che permettessero di risolvere tali controversie in maniera più rapida ed economica.

Alla luce di quanto esposto, un passo fondamentale in questa direzione è stato rappresentato dall'adozione della Raccomandazione 98/257/CE. Questo documento aveva come scopo quello di definire in maniera chiara i "principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo", prevedendo delle linee guida fondamentali a cui tutti i sistemi di ADR, tanto quelli esistenti quanto quelli futuri, avrebbero dovuto allinearsi. I principi stabiliti da questa Raccomandazione sono sette, e ciascuno di essi rappresenta un aspetto essenziale per il buon funzionamento di qualsiasi sistema ADR:

- *Trasparenza*: tale principio si riferisce alla necessità che la procedura adottata per la risoluzione della lite sia chiara e comprensibile per tutte le parti coinvolte. Tutte le diverse fasi del processo dovranno essere basate su una comunicazione trasparente in modo tale da comprendere su quale base giuridica vengono assunte le decisioni. Solo in questo modo i consumatori potranno avere la certezza di far parte di un processo non viziato da conflitti di interesse.
- *Efficacia*: come già detto, la risoluzione delle controversie deve avvenire in tempi rapidi, eliminando le lunghe attese che, in passato, avevano di fatto scoraggiato i consumatori a far valere i propri diritti. Tale requisito comporta, da un lato, che l'organo

¹⁸ RISPOLI FARINA, M. (2024). *Innovazione e Diritto*. Università degli Studi di Napoli Federico II, Facoltà di Giurisprudenza.

competente possa raccogliere tutte le informazioni ritenute rilevanti per la causa, senza limitazioni eccessive; dall'altro lato, fa in modo che il processo non richieda l'assistenza tecnica obbligatoria di un avvocato, rendendo così la procedura meno formale.

- *Libertà*: un altro principio fondamentale è che la decisione presa attraverso i sistemi di ADR ha valore vincolante solo se entrambe le parti hanno accettato la soluzione proposta dall'organo decidente. In particolare, nel caso in cui una delle parti sia un consumatore, la decisione non può in alcuno modo essergli imposta senza che vi sia stato un esplicito consenso da parte sua. Questo significa che l'impegno del consumatore non può derivare da obblighi preesistenti alla nascita della controversia.
- *Legalità*: le decisioni degli organi dei sistemi di ADR devono essere giustificate da motivazioni chiare e adeguate e devono essere emesse nel rispetto delle normative giuridiche vigenti, sia nazionali che comunitarie.
- *Contraddittorio*: tale principio è essenziale per assicurare che entrambe le parti abbiano l'opportunità di presentare il proprio punto di vista e, al tempo stesso, di essere informate sulla posizione assunta dall'altra parte. Il contraddittorio risulta essere fondamentale per garantire un processo equo e bilanciato, in quanto permette alla parte istante di controbattere alle argomentazioni sollevate dal suo avversario in causa.
- *Indipendenza*: l'organo decidente deve essere completamente neutrale e non legato a delle influenze esterne che possano in qualche modo compromettere la sua capacità di risolvere la lite in maniera obbiettiva. L'indipendenza è un requisito cruciale per evitare dei conflitti di interesse.
- *Rappresentanza*: tale Raccomandazione prevede anche la possibilità per le parti di essere rappresentate da un terzo durante le diverse fasi che caratterizzano la procedura, solo e se lo desiderano. Questa libertà consente alle parti di decidere se farsi rappresentare o meno da un professionista legale, senza essere un ostacolo all'accessibilità del processo.

In sostanza, tale documento ha costituito un passo decisivo nella creazione di un quadro normativo comune per incentivare l'adozione dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), equi ed efficienti. In questo modo, non solo si è mirato a migliorare la qualità della risoluzione delle liti a livello europeo, ma si è anche contribuito in maniera decisiva a rafforzare la fiducia dei consumatori nell'utilizzo di procedure extragiudiziali per tutelare i propri diritti e interessi.

Nel 2001, la Commissione Europea ha adottato una nuova Raccomandazione, la 2001/310/CE, con l'intento di rivedere e semplificare i principi già stabiliti nel documento precedentemente esposto.

In questa nuova versione i principi cardine per i sistemi di ADR sono stati ridotti a quattro: imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità. Nonostante abbia mantenuto la gran parte degli orientamenti già stabiliti, la Commissione ha voluto introdurre dei significativi cambiamenti, in particolare per quanto riguarda il principio di legalità. La grande novità che ha contraddistinto tale raccomandazione è stata la sostituzione del principio di legalità con quello di equità. Quello che sostanzialmente si è voluto precisare è che la soluzione derivante da una procedura ADR potrebbe in alcuni casi risultare meno favorevole rispetto a quello che potrebbe derivare dall'applicazione delle normative giuridiche, ma solo a condizione che il consumatore, messo a conoscenza dei fatti con un linguaggio chiaro e comprensibile, rimanga sempre libero di accettare o rifiutare la proposta conciliativa.

Nel corso degli anni poi, la Commissione europea ha continuato a intraprendere iniziative sempre più decisive per favorire lo sviluppo e il miglioramento dei sistemi di ADR. Un esempio significativo di questo impegno è rappresentato dallo studio svoltosi nel 2009¹⁹, avente ad oggetto l'analisi del fenomeno di ADR in Europa. Tale studio non solo ha fornito una valutazione generale dei sistemi adottati nei vari Paesi membri, ma ha anche apportato delle modifiche e integrazioni ai principi già delineati nelle precedenti Raccomandazioni della Commissione. Alcune delle novità più importanti sono le seguenti:

- Il primo cambiamento significativo ha riguardato il principio di trasparenza, che ha avuto un impatto fondamentale sul funzionamento degli ADR. È stato infatti stabilito che tali meccanismi debbano adottare un linguaggio chiaro, semplice e facilmente comprensibile, in modo da garantire che il pubblico possa accedere alle informazioni senza alcuna difficoltà. Sempre in tale ottica, è stato introdotto l'obbligo di utilizzare una varietà di canali comunicativi, inclusi strumenti digitali come internet, per assicurare una diffusione omogenea delle indicazioni necessarie a tutte le parti coinvolte nella disputa.
- Un ulteriore aspetto ha riguardato l'obbligo di verificare, sin dalle fasi iniziali del procedimento, la competenza dell'ADR nella risoluzione della controversia. Con tale

¹⁹ EUROPEAN COMMISSION – DG SANCO. (2009, October 16). *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*.

intervento si vuole garantire che il sistema prescelto sia realmente idoneo a soddisfare gli interessi e le esigenze delle parti, evitando così che una di esse non possa trarre pieno beneficio dalla procedura adottata.

- Per quanto riguarda il principio di efficacia, il documento in questione ha raccomandato l'istituzione di un piano unico di raccolta per i ricorsi da indirizzare ai sistemi di risoluzione alternativa (ADR). L'introduzione di questo punto unico di accesso risponde sostanzialmente a due diverse esigenze: da un lato, consente di ridurre la frammentazione che caratterizzava la gestione dei ricorsi attraverso i diversi sistemi ADR. Dall'altro lato permette una gestione più efficiente e coordinata delle richieste, riducendo il rischio di confusione o errori legati alla presentazione dei ricorsi.
- Un'altra modifica ha riguardato la durata dei procedimenti. È stato infatti stabilito che l'intero processo, dalla presentazione del ricorso alla decisione finale, non debba superare i novanta giorni, salvo alcuni casi specifici in cui è prevista la possibilità di ricorrere ad una trattazione semplificata, meglio nota come procedura "fast track". Per garantire il rispetto di tali tempistiche si è pensato di consentire alle parti di presentare ricorsi anche tramite email, facilitando in questo modo l'accesso al sistema e accelerando le fasi preliminari al procedimento.
- Ultima, ma non meno significativa, novità è stata quella di prevedere che tutti i documenti destinati ai meccanismi di ADR fossero tradotti almeno nelle lingue ufficiali dello Stato in cui l'organismo stesso opera, assicurando che le parti possano comprendere pienamente i dati relativi alla procedura.

In questo modo, pur non discostandosi troppo dai principi dettati dalla Raccomandazione del 1998, la Commissione ha cercato di modificare il sistema creando un maggiore equilibrio tra la protezione del consumatore e l'efficacia della risoluzione delle controversie.

1.3 Modelli e tipologie di Alternative Dispute Resolution

Come sottolineato nei paragrafi precedenti, i meccanismi di Alternative Dispute Resolution (ADR) sono stati sviluppati e introdotti con l'obiettivo di rispondere alle problematiche che caratterizzavano i metodi tradizionali di risoluzione delle dispute, i quali erano spesso associati a tempi di risoluzione eccessivamente lunghi e costi elevati²⁰, risultando gravosi per le parti coinvolte.

²⁰ BREYER, S. G. (1982). *Regulation and its reform*. Harvard University Press.

Per sopperire a tali problematiche, sono stati adottati diversi procedimenti alternativi, tra cui la mediazione, la conciliazione, la negoziazione e l'arbitrato. Sebbene ciascuno di questi presenti caratteristiche proprie e modalità operative differenti, tutti condividono un obiettivo comune: offrire delle soluzioni più snelle, accessibili ed efficienti rispetto ai metodi offerti dalla giustizia ordinaria.

I sistemi di Alternative Dispute Resolution (ADR), pur condividendo finalità comuni, possono essere distinti in due categorie fondamentali²¹, ognuna delle quali presenta modalità e approcci differenti nella risoluzione delle controversie:

- In primo luogo, vi sono gli *ADR adjudicative* o *evaluative*, che possono essere definiti come strumenti “decisionali” appartenenti ad una sfera valutativa. In questi procedimenti, la controversia viene risolta attraverso una decisione finale pronunciata da un terzo soggetto totalmente imparziale, che non è un giudice, ma di fatto assume una funzione simile a quella di una autorità. Un esempio tipico di tale categoria è l'arbitrato dove, come poi avremmo modo di approfondire, un soggetto detto appunto “arbitro” o una commissione arbitrale esamina i fatti e le argomentazioni esposte dalle parti ed emette una decisione vincolante per entrambe.
- In secondo luogo, esistono gli *ADR facilitative* o *non adjudicative*, che si basano su strumenti “non decisionali”, facenti parte di un modello orientato più alla conciliazione che alla valutazione. In questi procedimenti al centro dell'attenzione vi è il consenso delle parti, che partecipano attivamente alla ricerca di una soluzione condivisa. Il ruolo del terzo soggetto, detto “mediatore” o “conciliatore”, in questo caso non è quello di emettere una decisione vincolante, ma bensì quello di facilitare la comunicazione tra le parti, al fine di raggiungere una soluzione che soddisfi entrambe in modo equo.

Un'ulteriore importante distinzione all'interno degli ADR ha poi riguardato due aspetti cruciali: la tecnica e la funzione²².

Per quanto riguarda la tecnica, si è preferito distinguere i mezzi di ADR in due grandi categorie, a seconda di chi ha la responsabilità di gestire e risolvere la controversia. Da un lato, ci sono i procedimenti in cui la soluzione delle liti è affidata e gestita da un terzo imparziale, come accade nel caso della mediazione, della conciliazione e dell'arbitrato. Dall'altro lato, vi sono gli

²¹SILVESTRI, E. (1999). Osservazioni in tema di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie. *Rivista trimestrale di diritto e procedura civile*, 53(1), 321–340.

²² SILVESTRI, E. (2020). *Forme alternative di risoluzione delle controversie e strumenti di giustizia riparativa*. Giappichelli.

strumenti in cui la responsabilità di risolvere la controversia è lasciata direttamente nelle mani delle parti coinvolte, come avviene nella negoziazione diretta. In quest'ultima ipotesi, le parti procedono autonomamente, senza l'intervento di un terzo e sono esse stesse ad assumere la decisione più adatta, raggiungendo dunque un accordo che possa soddisfare entrambi gli interessi in gioco.

Per quanto riguarda la funzione degli ADR, la distinzione si basa principalmente sul fine che ciascun mezzo si impone di raggiungere. In quest'ottica si è voluto tracciare una linea di separazione tra i procedimenti che mirano sostanzialmente a risolvere la controversia e quelli che, invece, prediligono il raggiungimento di un accordo tra le parti.

I mezzi che sono destinati alla risoluzione della controversia vengono utilizzati dalle parti soprattutto nei casi in cui non riescono ad arrivare ad una soluzione autonomamente e quindi necessitano dell'intervento di un terzo che si prenda il compito di decidere per entrambe. L'esempio tipico è quello dell'arbitrato in cui, per l'appunto, un soggetto denominato "arbitro" ha come scopo quello di giungere ad una decisione finale che sia vincolante per tutte le parti della lite.

Al contrario, gli strumenti che favoriscono il raggiungimento di un accordo si concentrano principalmente sul dialogo e sulla comunicazione tra le parti, come avviene per l'istituto della mediazione e della conciliazione. In questi procedimenti, a differenza di quelli precedenti, la funzione primaria non è tanto quella di trovare una soluzione formale della controversia, quanto piuttosto quella di incoraggiare le parti ad una collaborazione per la ricerca di un accordo consensuale.

1.3.1 Mediazione

Prima di approfondire la descrizione di tale istituto, è fondamentale chiarire e mettere in evidenza la distinzione tra i concetti di "mediazione" e "conciliazione" che, per lungo tempo, in passato, sono stati utilizzati come sinonimi²³. In particolare, la "mediazione" si configura come un'attività svolta da un terzo soggetto imparziale, cosiddetto mediatore, il cui ruolo è quello di facilitare il dialogo tra le parti coinvolte, aiutandole ad individuare una soluzione condivisa e amichevole per risolvere la disputa. La "conciliazione", invece, costituisce il risultato di questo processo; si tratta di una vera e propria composizione del conflitto, che si forma al termine della mediazione stessa.

²³ TRISORIO LIUZZI, G. (2013). Mediazione e conciliazione (dir. proc. civ.). In *Diritto on line* (Treccani).

La mediazione, come già precedentemente sottolineato, rappresenta una delle diverse modalità alternative di risoluzione delle controversie rispetto al tradizionale sistema di giustizia ordinaria. Nel nostro ordinamento, la disciplina relativa alla mediazione è stata introdotta con il D. Lgs. 28/2010, successivamente integrato e modificato dal D. Lgs. 149/2022²⁴. Questa normativa è stata emanata in attuazione della Direttiva europea 2008/52/CE, volta a favorire l'utilizzo di soluzioni extragiudiziali soprattutto all'interno delle controversie in ambito transfrontaliero e a promuovere una risoluzione pacifica delle liti.

Il decreto n.28 del 2010 contempla quattro diverse tipologie di mediazione²⁵:

- Facoltativa (o volontaria): l'articolo 2 del suddetto decreto stabilisce che “chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili”. Tale normativa prevede dunque la possibilità di ricorrere alla mediazione laddove le parti vantino dei diritti disponibili (come, ad esempio, il diritto di credito), senza che esista alcun obbligo di avviare il procedimento.
- Obbligatoria: è disciplinata dall'articolo 5 comma 1 del D. Lgs. 28/2010 (successivamente integrato dal D. Lgs. 149/2022). Tale articolo prevede che “*chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, associazione in partecipazione, consorzio, franchising, opera, rete, somministrazione, società di persone e subfornitura, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione*”. Pertanto, nell'ambito di queste specifiche controversie, il ricorso alla mediazione viene considerato un passaggio obbligatorio da compiere prima di intraprendere un'azione legale in sede giudiziaria. In tale contesto, è inoltre fondamentale fare riferimento al secondo comma di tale articolo il quale stabilisce che in tali circostanze “l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale”. Tuttavia, prosegue poi lo stesso comma 2, tale improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice non oltre la prima udienza. Nel caso in cui il giudice rilevi il mancato esperimento o la mancata conclusione della procedura, provvederà a

²⁴ C. MANDRIOLI - A. CARRATTA, (2023). *Diritto processuale civili, Volume III: I processi speciali, L'esecuzione forzata e le procedure alternative* (19^a ed.). Giappichelli.

²⁵ BESSO, C. (2010). *La mediazione civile e commerciale*. Giappichelli.

fissare la successiva udienza dopo la scadenza del termine massimo previsto per la conclusione della procedura di mediazione dall'articolo 6 dello stesso D. Lgs., ossia tre mesi. È infine opportuno evidenziare che il legislatore ha espressamente individuato alcune fattispecie nelle quali l'obbligo del previo esperimento del procedimento di mediazione risulta escluso, ai sensi del quarto comma dell'articolo 5:

- *Nei procedimenti ingiuntivi, inclusa l'opposizione, ma "fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione provvisoria esecuzione"*
- *Nei procedimenti per convalida di licenza o sfratto, ma fino al mutamento del rito di cui all'articolo 667 c.p.c.*
- *Nei procedimenti per consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696 bis c.p.c.*
- *Nei procedimenti possessori, ma fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, c.p.c.*
- *Nei procedimenti relativi alle opposizioni esecutive*
- *Nei procedimenti in camera di consiglio*
- *Nei casi in cui l'azione civile sia stata esercitata nel processo penale*
- *Nell'azione inibitoria di cui agli artt. 37 e 140 octies del D.Lgs. 206/2005*
- **Demandata dal giudice:** è disciplinata dall'articolo 5 comma 2, del predetto decreto. Si tratta di tutte le ipotesi in cui le parti, nel corso del procedimento, anche in sede di gravame, sono invitate dal giudice, con ordinanza motivata, a esperire il procedimento di mediazione.
- **Concordata (o consensuale):** trova applicazione nei casi in cui le parti, in sede di stipulazione di un contratto, abbiano inserito al suo interno una specifica clausola di mediazione, con la quale si obbligano reciprocamente a intraprendere un tentativo di mediazione quale condizione preventiva per la procedibilità di eventuali azioni giudiziarie in caso di insorgenza di una controversia derivante dal medesimo contratto.

All'interno di tutti questi diversi modelli, un ruolo fondamentale è svolto dal principio di riservatezza²⁶, disciplinato dall'articolo 9 del D. lgs. 28/2010. Tale principio è, infatti, finalizzato a consentire che le dichiarazioni, le proposte e le informazioni scambiate nel corso degli incontri con il mediatore non possano essere divulgate al di fuori del contesto della

²⁶ Mediation.ch. (s.d.). *Principi della mediazione*. <https://www.mediation-ch.org/cms3/it/mediazione/conflitto-mediazione/principi-della-mediazione>

procedura, né utilizzati in eventuali e successivi giudizi, salva diversa autorizzazione delle parti o nei casi tassativamente previsti dalla legge.

Con riferimento allo svolgimento del procedimento di mediazione²⁷, si osserva che esso si articola innanzi ad un mediatore professionista, imparziale e indipendente, designato da un organismo di mediazione iscritto presso l'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28. Tale procedimento ha inizio con il deposito di un'istanza di mediazione della parte istante presso l'organismo territorialmente competente. Ai sensi dell'articolo 4 comma 2 del predetto decreto, l'istanza deve contenere specifici requisiti formali, tra cui: l'indicazione dell'organismo di mediazione prescelto, le generalità delle parti coinvolte nella controversia, l'oggetto della controversia e l'esposizione della ragione della pretesa, vale a dire le motivazioni giuridiche poste a fondamento della domanda.

A seguito del deposito dell'istanza, l'organismo di mediazione provvede, secondo criteri di competenza e imparzialità, alla designazione di un mediatore. Contestualmente, viene fissato il primo incontro tra le parti, il quale, ai sensi dell'articolo 8 comma 2 del D. Lgs. 28/2010, deve svolgersi non prima di venti giorni e non oltre quaranta giorni dalla data di deposito della domanda, salvo diversa indicazione concordemente manifestata dalle parti. Al termine di tale incontro, indipendentemente dall'esito, viene redatto un processo verbale che deve essere sottoscritto da tutte le parti presenti, dai loro eventuali difensori, nonché dallo stesso mediatore. Occorre dire che, in linea generale, le parti sono tenute a partecipare personalmente al procedimento; tuttavia, nei casi di mediazione obbligatoria e demandata dal giudice, le parti devono essere assistite da un avvocato.

L'articolo 11 del decreto disciplina poi in modo puntuale i possibili esiti del procedimento, individuando tre distinte ipotesi, a seconda dell'andamento del percorso conciliativo.

La prima ipotesi presa in considerazione dalla norma è quella in cui la mediazione si conclude positivamente, con il raggiungimento di un accordo tra le parti. In tal caso, il mediatore redige un processo verbale, a cui viene allegato il testo dell'accordo sottoscritto dalle parti e dai rispettivi difensori (laddove presenti), nonché dal mediatore stesso. L'accordo così ottenuto può acquisire efficacia esecutiva (articolo 12 D. Lgs. 28/2010).

La seconda ipotesi si verifica qualora non si pervenga ad alcuna intesa tra le parti. Anche in questo caso, il mediatore è tenuto a redigere un processo verbale, nel quale darà atto dell'esito

²⁷Altalex. (2016, 16 novembre). *Mediazione civile*. <https://www.altalex.com/documents/altalexpedia/2016/11/16/mediazione-civile>

infruttuoso della procedura. In tale contesto, il mediatore ha facoltà di formulare una proposta di conciliazione, salvo espresso dissenso delle parti.

La terza ipotesi riguarda la situazione in cui sia espressamente richiesto, congiuntamente dalle parti, che sia il mediatore a formulare una proposta conciliativa, anche in assenza di accordo. In tale occasione, il mediatore predispone una proposta in forma scritta, che dovrà poi essere comunicata alle parti. Queste ultime saranno poi tenute a manifestare per iscritto, entro il termine perentorio di sette giorni dal ricevimento, la propria volontà di accettare o rifiutare la proposta. In ogni caso, il processo verbale è depositato presso la cancelleria dell'organismo competente e di esso viene rilasciata copia alle parti che ne abbiano fatto richiesta.

1.3.2 L'arbitrato

L'arbitrato rappresenta una delle principali modalità di risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Nonostante, però, rientri a pieno titolo in tale categoria, esso si caratterizza per una struttura e una funzione che lo rendono in parte affine al processo civile tradizionale, in quanto mantiene una natura essenzialmente contenziosa.

Le ragioni²⁸ che inducono le parti a preferire il ricorso all'arbitro rispetto al giudizio ordinario sono molteplici. Tra queste, trovano spazio:

- La maggiore celerità del procedimento rispetto ai tempi spesso dilatati della giustizia statale
- La flessibilità nella definizione delle regole processuali
- La possibilità di nominare arbitri dotati di specifiche competenze tecniche
- La riservatezza del procedimento arbitrale

Il giudizio arbitrale trova la propria disciplina normativa nel Titolo VII del Libro Quarto del Codice di Procedura Civile (artt. 806 e ss. c.p.c.) e può essere ricondotto a due distinte categorie fondamentali²⁹, ciascuna con caratteristiche giuridiche differenti:

- *Arbitrato irrituale*: disciplinato dall'articolo 808 ter del c.p.c. In tale ipotesi, le parti, attraverso una convenzione arbitrale redatta in forma scritta, conferiscono agli arbitri l'incarico di decidere la controversia non con un lodo giurisdizionale, ma mediante una determinazione contrattuale. Gli arbitri agiscono in qualità di mandatari delle parti, le quali accettano preventivamente di vincolarsi al contenuto della decisione arbitrale

²⁸ SILVESTRI, E. (2020). *Forme alternative di risoluzione delle controversie e strumenti di giustizia riparativa*. Giappichelli

²⁹ PUNZI, C. (2012). *Disegno sistematico dell'arbitro* (2^a ed., Vol. I). Cedam.

(lodo arbitrale) che si traduce, dunque, in una manifestazione di volontà contrattuale riconducibile alle parti stesse. Tuttavia, il provvedimento con cui si conclude l'arbitrato irrituale, comunemente denominato "lodo irrituale", si distingue in modo netto e strutturale dalla sentenza giurisdizionale, sotto il profilo formale e anche sostanziale. Esso, infatti, non possiede efficacia accertativa in senso stretto, in quanto, di fatto, non è emanata da un soggetto investito del potere giurisdizionale. Inoltre, il lodo irrituale non è suscettibile di essere impugnato attraverso i mezzi previsti per le sentenze, quali appello o ricorso per cassazione, poiché manca il presupposto della natura giurisdizionale dell'atto. Le eventuali contestazioni relative alla validità del lodo irrituale possono essere proposte dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria mediante l'azione di annullamento, nei casi in cui emergano dei vizi di natura sostanziale o procedimentale, idonei ad incidere sulla regolarità dell'accordo che le parti hanno affidato agli arbitri. In particolare, l'annullamento potrà essere richiesto nei seguenti casi, tra cui³⁰:

- Invalidità della convenzione arbitrale: ossia quando la clausola compromissoria o l'accordo che ha dato origine all'arbitrato irrituale risulti nullo, annullabile o inefficace per vizi formali o sostanziali
- Nomina degli arbitri non conforme alla convenzione arbitrale: qualora la designazione degli arbitri non sia avvenuta secondo le modalità e le forme previste dalla convenzione stipulata tra le parti, determinando una violazione delle condizioni negoziali a cui era subordinata la validità del procedimento.
- Incapacità soggettiva degli arbitri: nel caso in cui il lodo sia stato pronunciato da soggetti che, per legge o per volontà espressa delle parti, erano incompatibili o privi della capacità di assumere la funzione arbitrale.
- Violazione delle regole pattizie imposte dalle parti come condizioni di validità: quando gli arbitri non si sono attenuti alle disposizioni procedurali che le parti avevano concordemente stabilito come vincolanti.
- Mancato rispetto del principio del contraddittorio: il procedimento arbitrale si è svolto in violazione del diritto delle parti di essere sentite, di partecipare attivamente al procedimento o di far valere le proprie ragioni in condizioni di parità, violando in questo modo il loro diritto di difesa.

³⁰ Italia. Codice di procedura civile, art. 808-ter, comma 2.

- *Arbitrato rituale*: si contraddistingue, a differenza di quello irrituale, non solo per assolvere a una funzione giurisdizionale in senso proprio, ma anche per riprodurre interamente la struttura del processo civile, pur svolgendosi in ambito privatistico³¹. Esso si configura, infatti, come un vero e proprio giudizio, attribuito alla cognizione di uno o più arbitri ai quali le parti affidano, mediante una valida convenzione arbitrale, la risoluzione di una determinata controversia già insorta o futura. Alla luce della natura giurisdizionale del procedimento arbitrale rituale, il lodo che ne costituisce l'esito possiede la medesima efficacia sostanziale della sentenza pronunciata dall'autorità giudiziaria; una volta depositato, dunque, presso il tribunale competente, esso acquista efficacia esecutiva. Inoltre il lodo rituale può essere impugnato attraverso specifici rimedi, quali l'opposizione di terzo, per revocazione ai sensi degli artt. 827 ss. c.p.c. In definitiva, a differenza dell'arbitrato irrituale che si configura come uno strumento di risoluzione delle controversie privo di natura giurisdizionale, l'arbitrato rituale si qualifica come una vera e propria modalità alternativa di esercizio della giurisdizione, nonostante sia affidata a dei soggetti privati.

La parti, nell'esercizio della loro autonomia negoziale, possono devolvere la risoluzione di una controversia a uno o più arbitri mediante la stipulazione di una convenzione arbitrale. Tale convenzione può assumere diverse forme³²:

- Il compromesso: è disciplinato dall'articolo 807 c.p.c. e consiste in un accordo con cui le parti devolvono ad arbitri la cognizione e la decisione di controversie già insorte.
- La clausola compromissoria: contenuta nell'articolo 808 c.p.c. è, invece, una pattuizione con la quale le parti, nell'ambito di un rapporto giuridico, si obbligano a sottoporre a giudici privati le eventuali controversie future che potrebbero insorgere in relazione a tale rapporto. Tale clausola può essere stipulata direttamente all'interno del contratto al quale si riferisce oppure può essere posta in essere mediante un atto separato, purché collegato al medesimo rapporto contrattuale.
- La convenzione arbitrale relativa a rapporti extracontrattuali: regolata dall'articolo 808-bis c.p.c., consente alle parti di prevedere che controversie future concernenti uno o più rapporti giuridici non fondati su un contratto siano decise mediante l'arbitro. Occorre però sottolineare che, per far sì che tale convenzione possa essere valida, è necessario

³¹ CAVALLINI, C. (2009). *L'arbitrato rituale*. Giuffrè.

³² CAVALLINI, C. (2012). Arbitrato rituale. Convenzione arbitrale e arbitri. In *Diritto on line* (Treccani).

che i rapporti extracontrattuali a cui essa si riferisce sia oggettivamente determinati, ossia individuabili con precisione.

La designazione degli arbitri è effettuata ad opera delle parti, secondo quanto previsto nella convenzione o, in mancanza, secondo i criteri previsti dagli artt. 809 e 810 c.p.c. Se, invece, la nomina non avviene spontaneamente, è possibile rivolgersi al Presidente del tribunale competente. Una volta nominati dalle parti, gli arbitri devono dichiarare l'accettazione dell'incarico, nonché segnalare l'eventuale esistenza di cause di incompatibilità o di potenziali conflitti di interesse, al fine di garantire il rispetto dei principi di imparzialità e indipendenza. Contestualmente, il collegio arbitrale provvede a determinare la sede dell'arbitrato e ad adottare il regolamento procedurale, tenendo comunque conto delle indicazioni delle parti espresse all'interno della convenzione.

Successivamente, si procede con lo svolgimento della fase istruttoria, nel corso della quale le parti sono tenute a depositare le proprie domande, memorie difensive e prove documentali, nel rispetto dei termini fissati dal collegio stesso. Durante la fase istruttoria, gli arbitri sono comunque legittimati a disporre l'assunzione di mezzi istruttori ritenuti rilevanti tra cui, ad esempio, prove testimoniali, sempre nel rispetto delle modalità concordate dalle parti nella convenzione e della legge.

A conclusione della fase istruttoria, il procedimento prosegue con la discussione finale, durante la quale le parti sono invitate a formulare le proprie conclusioni e, se previsto, depositare delle memorie conclusive. All'esito di ciò, il collegio arbitrale, tenuto conto delle difese esposte dalle parti, provvede alla deliberazione e alla redazione del lodo arbitrale. Il lodo deve contenere specifici requisiti³³, tra cui: l'indicazione delle parti, l'esposizione sommaria dei fatti, la motivazione, la decisione della controversia e il dispositivo. Per garantire la validità del lodo, è necessario che lo stesso sia sottoscritto da tutti gli arbitri che hanno partecipato alla sua redazione; inoltre, affinché possa acquisire efficacia esecutiva, si prevede che esso debba essere depositato, su istanza di parte o degli arbitri, presso la cancelleria del tribunale competente³⁴, unitamente alla convenzione o copia autentica della stessa.

Prima di concludere, appare opportuno precisare che il lodo arbitrale può essere impugnato esclusivamente nei casi tassativamente previsti dalla legge, attraverso rimedi giurisdizionali contemplati dal codice di procedura civile. In particolare, è ammesso il ricorso per nullità³⁵, nei

³³ Italia. Codice di procedura civile, art. 823.

³⁴ Italia. Codice di procedura civile, art. 825.

³⁵ Italia. Codice di procedura civile, art. 828.

casi in cui sussistano dei vizi procedurali o sostanziali che inficiano sulla validità del lodo. In aggiunta, l'esito del giudizio arbitrale può essere oggetto di revocazione o di opposizione di terzo, secondo le modalità e nei limiti stabiliti dagli articoli 395 e 404 c.p.c., in quanto applicabili al procedimento arbitrale.

1.3.3 *Negoziiazione*

La procedura di negoziazione assistita da uno o più avvocati è stata introdotta nell'ordinamento giuridico con il D.L. 132/2014, convertito con modificazione dalla legge 162/2014, e successivamente oggetto di ulteriori interventi normativi, tra cui il D. Lgs. 149/2022³⁶. Tale istituto è stato concepito nell'ambito della promozione dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution -ADR), con l'obiettivo di favorire una composizione amichevole delle dispute, riducendo i tempi i costi della giustizia ordinaria.

Nel panorama giuridico italiano è possibile distinguere due principali categorie di negoziazione³⁷:

- *Volontaria*: è disciplinata dall'articolo 2 del D. L. 132/2014. Tale istituto consiste in un accordo stipulato tra le parti, assistite obbligatoriamente da un avvocato per parte, mediante il quale si impegnano a cooperare con buona fede e lealtà al fine di risolvere amichevolmente una controversia, prima di rivolgersi l'autorità giudiziaria. Tale accordo, stipulato in forma scritta a pena di nullità, deve necessariamente contenere due elementi:
 - La determinazione dell'oggetto della controversia: deve avere come oggetto solo diritti disponibili delle parti, escludendo dunque dall'ambito applicativo i diritti indisponibili.
 - La fissazione di un termine per l'espletamento della procedura: non può essere comunque inferiore a un mese né superiore a tre mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione dell'accordo. Occorre sottolineare che tale termine può essere prorogato mediante espressa pattuizione delle parti, ma per una sola volta e per un massimo di ulteriori trenta giorni. Nell'ambito di tale procedura, è altresì previsto che le parti possano procedere sia

³⁶ ASPRELLA, C. (2024). *La riforma del processo civile. La negoziazione assistita*. In A. Panzarola & R. Giordano (a cura di), *La riforma del processo civile* (pp. 1-402). Milano: Giuffrè.

³⁷ Altalex. (2021, 25 febbraio). *Negoziiazione assistita*. <https://www.altalex.com/documents/altalexpedia/2021/02/25/negoziiazione-assistita>

all'acquisizione di dichiarazioni confessorie, anche della controparte, sia all'utilizzo di modalità telematiche per lo svolgimento degli incontri.

- *Obbligatoria*: la negoziazione assistita come condizione di procedibilità della domanda giudiziale è disciplinata dall'articolo 3 del suddetto decreto legge. Tale disposizione stabilisce che, in alcune specifiche ipotesi, la negoziazione assistita costituisce una vera e propria fase preliminare obbligatoria che precede l'eventuale instaurazione del giudizio. In particolare, l'articolo 3 prevede che tale meccanismo sia obbligatorio nelle seguenti fattispecie:
 - Nelle controversie in materia di risarcimento del danno derivanti dalla circolazione di veicoli e natanti, indipendentemente dall'ammontare del valore della lite.
 - Nelle controversie aventi ad oggetto il pagamento di somme di denaro, a qualsiasi titolo dovute, quando l'importo non ecceda i 50.000 euro.

Nei casi in cui la negoziazione assistita, prevista quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, non sia stata preventivamente esperita dalle parti, l'improcedibilità della domanda deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, nel corso della prima udienza³⁸. Successivamente all'eccezione o alla rilevazione dell'improcedibilità, il giudice concede alle parti un termine di quindici giorni per la comunicazione dell'invito a stipulare una convenzione di negoziazione assistita, fissando, al tempo stesso, l'udienza per il proseguimento del procedimento da tenersi dopo la scadenza del suddetto termine, e comunque non oltre il termine massimo di tre mesi.

Per quanto attiene al procedimento di negoziazione³⁹, esso si avvia mediante un atto di invito rivolto da una parte all'altra, con il quale viene per l'appunto proposta la formulazione di una convenzione. È necessario che tale invito venga redatto in forma scritta e trasmesso attraverso strumenti idonei a garantire la certezza della data di ricezione e del contenuto. Inoltre, al fine di poterlo considerare valido ed efficace, è essenziale che esso contenga due elementi: l'indicazione specifica dell'oggetto della controversia e l'avvertimento che, in caso di mancata risposta entro il termine di trenta giorni dalla ricezione dell'invito, la parte mittente sarà legittimata ad agire in giudizio.

Nel caso in cui la parte destinataria dell'invito accetti la proposta di stipulazione della convenzione di negoziazione assistita, ha inizio il procedimento che si svolgerà alla presenza

³⁸ Italia. Decreto-legge 132/2014, art. 3, comma 1.

³⁹ C. MANDRIOLI - A. CARRATTA, (2023). *Diritto processuale civili, Volume III: I processi speciali, l'esecuzione forzata e le procedure alternative* (19^a ed.). Giappichelli

delle parti e dei rispettivi difensori. Durante tale fase, le parti si confrontano allo scopo di adottare una soluzione concordata, evitando in questo modo un contenzioso giudiziale.

Qualora le parti raggiungano un accordo circa la definizione della controversia, viene redatto un verbale, che deve essere sottoscritto da tutte le parti coinvolte e dai rispettivi legali; il documento così formato acquisirà efficacia di titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione dell'ipoteca giudiziale⁴⁰.

Nel caso contrario, ossia quando non viene raggiunto alcun accordo, ad esempio per cessazione anticipata del procedimento, la negoziazione si considera fallita e la parte interessata potrà legittimamente proporre la domanda giudiziale.

1.3.4 Conciliazione

La conciliazione rappresenta uno degli strumenti più rilevanti nell'ambito degli ADR e trova una disciplina espressa nel codice di procedura civile, in particolare nell'articolo 185, rubricato "Tentativo di conciliazione". In linea generale, tale istituto può essere definito come un accordo tra le parti volto a porre fine ad una controversia insorta. Tuttavia, come già evidenziato nel paragrafo 1.3.1, essa può anche rappresentare l'esito naturale del procedimento di mediazione, laddove le parti, assistite da un terzo imparziale detto "mediatore", pervengano a un'intesa che viene, appunto, formalizzata in un verbale di conciliazione. Alla luce di ciò, possiamo affermare che la conciliazione può assumere forme diverse a seconda del momento e del contesto in cui interviene⁴¹:

- *Giudiziale*: si verifica nel corso di un procedimento già instaurato. In tale ipotesi, il giudice invita le parti a comparire personalmente per tentare la composizione della lite⁴² o formulare una proposta conciliativa motivata⁴³. Questa forma, tuttavia, non rientra negli strumenti di giustizia alternativa, in quanto di fatto costituisce un momento del processo stesso.
- *Stragiudiziale*: ha luogo al di fuori del processo, in particolare prima dell'instaurazione del giudizio. Può essere posta in essere mediante una trattativa stipulata tra le parti o del ricorso a un procedimento formale, tra cui la mediazione e la negoziazione. In

⁴⁰ Italia. Decreto-legge 132/2014, art. 5, comma 2.

⁴¹ TARASCHI, C. (2023). *Manuale di diritto processuale civile* (33^a ed.). Edizioni Giuridiche Simone.

⁴² Italia. Codice di procedura civile, art. 185.

⁴³ Italia. Codice di procedura civile, art. 185-bis.

questo caso, la conciliazione si configura come uno strumento di ADR, in quanto ha come obiettivo quello di evitare il contenzioso giudiziario.

In entrambi i casi, l'accordo di conciliazione, se redatto nel rispetto delle disposizioni di legge, acquista efficacia di titolo esecutivo, rendendo così possibile l'esecuzione forzata in caso di inadempimento.

1.4 Quadro normativo e prassi applicativa dei sistemi di ADR nel settore bancario e finanziario italiano

Nel panorama giuridico italiano i meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) hanno assunto un ruolo sempre più strategico, in particolare nell'ambito bancario e finanziario, settore tradizionalmente caratterizzato da un'elevata incidenza di conflitti tra utenti e operatori.

L'evoluzione normativa e istituzionale registrata negli ultimi decenni rappresenta una risposta sistemica non solo all'esigenza di rafforzare la tutela dei consumatori, ma anche alla necessità di alleggerire il carico del sistema giudiziario ordinario, da tempo gravato da inefficienze croniche in termini di durata e sostenibilità economica dei procedimenti.

La promozione degli strumenti di ADR nel settore in esame è stata fortemente incentivata dal legislatore dell'Unione europea⁴⁴, la quale ha progressivamente consolidato un quadro regolatorio coerente e finalizzato alla realizzazione di un mercato interno più competitivo. In tale prospettiva, l'attenzione del diritto sovranazionale si è concentrata sulla posizione del consumatore, riconosciuto come soggetto strutturalmente vulnerabile nei rapporti giuridici con gli operatori del settore finanziario, quali banche, istituti di credito e altri intermediari autorizzati. Proprio in ragione di tale asimmetria contrattuale, l'ordinamento unionale ha predisposto un sistema di tutele multilivello, volto a garantire un accesso effettivo alla giustizia anche e soprattutto mediante il ricorso a strumenti extragiudiziali di composizione delle controversie. Le direttive e i regolamenti adottati a livello europeo hanno, in tal senso, incentivato in modo sistematico l'utilizzo delle procedure di ADR caratterizzate da semplicità procedurale, celerità nella definizione del conflitto e ridotto impatto economico per le parti coinvolte.

⁴⁴ RISPOLI FARINA, M. (2013). Il sistema dell'ADR nei servizi di pagamento e la sua attuazione nell'ordinamento italiano. *Innovazione e diritto*, 16.

Parallelamente, a livello interno, il legislatore italiano ha dovuto fronteggiare una perdurante crisi del sistema giudiziario civile⁴⁵, contraddistinto da un eccessivo carico degli uffici giudiziari, tempi processuali dilatati e costi non proporzionati rispetto al valore economico delle liti. In tale contesto, si è reso necessario approntare strumenti di giustizia complementare, capaci di offrire una tutela sostanziale e processuale più celere, meno costosa e flessibile. Particolarmente colpite da tali inefficienze sono state le micro, piccole e medie imprese, le quali, pur essendo titolari di posizioni giuridiche soggettive meritevoli di tutela, spesso rinunciavano a farle valere in giudizio a causa degli elevati costi e della durata incerta dei procedimenti.

A fronte di tali criticità strutturali, l'ordinamento italiano ha progressivamente maturato una sensibilità sempre più marcata nei confronti della giustizia complementare, promuovendo l'adozione di strumenti capaci di garantire una tutela effettiva sia sotto il profilo sostanziale che processuale. In tale direzione, accanto ai rimedi giurisdizionali tradizionali, quali le azioni inibitorie e risarcitorie, si è consolidata una rete di meccanismi alternativi di composizione delle controversie, tra cui assumono particolare rilievo l'arbitrato, la mediazione e, soprattutto, i sistemi ADR specializzati in ambito bancario e finanziario. Questi strumenti, lungi dal configurarsi come mere opzioni residuali rispetto al giudizio ordinario, rappresentano modelli autonomi e funzionali di tutela giuridica, pienamente integrati nel sistema delle garanzie. Attraverso procedure informali ma rigorosamente regolate, gli ADR consentono una risoluzione efficace e accessibile delle liti, contribuendo a riequilibrare i rapporti giuridici in contesti connotati da marcata disparità di forza contrattuale, come quelli tra clienti e operatori finanziari.

All'interno di questo quadro evolutivo, si inserisce uno dei primi tentativi significativi volti a rafforzare la tutela del consumatore in ambito bancario in Italia, risalente al 1993, mediante l'istituzione dell'Ombudsman-Giurì Bancario, su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI); si trattava di un organismo indipendente, incaricato ad analizzare le controversie insorte tra gli istituti di credito e i loro clienti, tendenzialmente piccoli imprenditori.

Venne sostanzialmente stipulato un accordo tra l'ABI e gli istituti di credito aderenti, il quale prevedeva il rispetto di un duplice impegno a carico delle banche, proprio per garantire una più efficace tutela della clientela. Da un lato, infatti, ciascun istituto bancario aderente all'accordo si obbligava ad istituire, all'interno della propria struttura, un apposito Ufficio Reclami, incaricato di esaminare e gestire con massima attenzione ed imparzialità i reclami che venivano

⁴⁵ BRUSCHETTA, E. (2010). Le controversie bancarie e finanziarie. *I Contratti*, 2010(5), 422–430.

esposti dalla clientela; tale impegno prescindeva dal valore economico della controversia e dalla distinzione tra consumatori e professionisti. Dall'altro lato, le banche si impegnavano ad accettare la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario qualora il cliente, qualificabile come consumatore, si fosse dichiarato insoddisfatto della risposta ricevuta dall'Ufficio Reclami.

La decisione adottata da tale organismo non aveva valore vincolante nei confronti del cliente, il quale vantava, infatti, in ogni momento la piena facoltà di adire l'autorità giudiziaria ordinaria per far valere le proprie ragioni e i propri diritti. Al contrario, l'intermediario bancario risultava obbligato ad attenersi alla soluzione offerta dall'Ombudsman. Occorre comunque precisare che, in assenza di una espressa previsione normativa, tale decisione non poteva essere paragonata ad un provvedimento giurisdizionale; di conseguenza, l'eventuale inosservanza da parte dell'istituto bancario ad essa, non implicava direttamente l'applicazione di un meccanismo sanzionatorio. L'unica conseguenza consisteva nella pubblicazione della notizia sui principali organi di stampa, al fine di screditare la reputazione della banca a fronte dell'inottemperanza. In realtà, il sistema in questione costituì oggetto di grandi critiche, in particolare da parte delle associazioni dei consumatori, le quali rilevarono come la struttura e il funzionamento dell'istituto stesso apparissero orientati più alla salvaguardia degli interessi degli istituti bancari, piuttosto che alla tutela effettiva dei diritti della clientela. Tali limiti hanno condotto alla progressiva sostituzione di tale meccanismo con modelli più avanzati e normativamente strutturati.

Nel 2006, in tale prospettiva, è stata istituita, con il riconoscimento del Ministero della Giustizia, l'associazione senza scopo di lucro denominata Conciliatore Bancario e Finanziario⁴⁶ (CBF). Tale ente, tuttora operante, nasce con lo scopo di promuovere e gestire gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) attraverso il ricorso a procedure come la mediazione e l'arbitrato. Il CBF, composto da professionisti qualificati nei settori giuridico e finanziario, opera nel rispetto delle disposizioni previste dal D. Lgs. n. 28/2010, concernente la disciplina della mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali; infatti, a seguito delle modifiche apportate al suddetto decreto, l'articolo 5 comma 1-bis prevede espressamente l'obbligatorietà del previo esperimento del procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria per una molteplicità di materie, tra cui rientrano anche quelle concernenti i contratti bancari e finanziari.

⁴⁶Conciliatore Bancario Finanziario. (s.d.). *La nostra storia*. <https://conciliatorebancario.it/index.php/chi-siamo/la-nostra-storia>

Passando poi allo svolgimento della procedura di mediazione obbligatoria in ambito bancario e finanziario, è opportuno evidenziare che essa ha inizio nel momento in cui la parte interessata (generalmente il cliente) presenta una istanza di mediazione presso il CBF. Una volta ricevuta la domanda, l'organismo competente provvede all'assegnazione del procedimento ad un mediatore professionista, il quale deve essere imparziale, indipendente e iscritto nell'apposito elenco previsto dalla normativa vigente. Il mediatore, come già precedentemente detto, ha il compito di convocare le parti entro il termine fissato dalla legge (ossia trenta giorni dalla presentazione della domanda) per lo svolgimento del primo incontro. Nel caso in cui venga raggiunta un'intesa tra le parti, si procede alla redazione di un verbale che dovrà essere poi sottoscritto sia dalle parti che dagli avvocati che le assistono. Nel caso in cui, invece, le parti non giungano ad un accordo, il mediatore redige un verbale negativo, che consente alla parte istante di procedere in giudizio.

Tale procedura si svolge nel rispetto dei principi di riservatezza e buona fede, che rappresentano i pilastri dell'intero sistema di risoluzione alternativa delle controversie, così come stabilito dal decreto n.28/2010. Da un lato, infatti, il principio di riservatezza garantisce che tutte le informazioni e dichiarazioni emerse nel corso del procedimento non possano essere successivamente utilizzate in sede giudiziale, salvo consenso delle parti. Dall'altro lato, il principio di buona fede, fa sì che tutti i partecipanti tengano un comportamento leale e collaborativo, al fine di favorire una soluzione conciliativa. È, quindi, possibile affermare che all'interno del nostro ordinamento si è affermato un modello di mediazione molto diverso da quello tipico dei Paesi di common law, all'interno dei quali la mediazione presenta un carattere essenzialmente facoltativo e volontario, lasciando libera iniziativa alle parti. Al contrario, il legislatore italiano, mediante l'introduzione dell'obbligatorietà del tentativo di mediazione nella materia dei contratti bancari e finanziari, ha voluto promuovere una composizione alternativa delle controversie, garantendo in tal modo una tutela più accessibile ed economicamente più sostenibile.

A fianco poi della mediazione gestita dal CBF, un ulteriore e fondamentale strumento di risoluzione stragiudiziale è rappresentato dall'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), istituito nel 2009 con il decreto legislativo n.179/2007 e operativo presso la Banca d'Italia. L'ABF costituisce un sistema stragiudiziale di natura amministrativa, fondato sui principi di imparzialità, indipendenza e terzietà, volto a risolvere in modo semplice, rapido ed economico le controversie insorte tra clienti e intermediari finanziari. La procedura davanti a tale organo è interamente telematica, di agevole accesso e non richiede l'assistenza obbligatoria di un difensore. Essa può essere attivata dal cliente unicamente dopo l'invio di un formale reclamo

all'intermediario, qualora quest'ultimo non fornisca riscontro entro il termine stabilito (ossia sessanta giorni), ovvero risponda in modo ritenuto non soddisfacente. Tale condizione preliminare rappresenta una manifestazione concreta del principio di collaborazione tra cliente e intermediario, finalizzato all'individuazione di una soluzione delle controversie in una fase precontenziosa. Il procedimento arbitrale si caratterizza per tre aspetti peculiari che ne determinano l'efficacia e l'attrattiva nel panorama degli strumenti di ADR:

- Celerità nella definizione delle controversie, assicurata da termini procedurali contenuti e predeterminati
- Trasparenza dell'attività decisoria, garantita dalla pubblicazione delle decisioni in forma anonimizzata
- Gratuità (quasi) totale per l'utente, il quale sostiene unicamente un modesto contributo spese, non ostativo all'accesso al rimedio.

Grazie a tali caratteristiche, l'ABF si è affermato come uno strumento in grado di rispondere con coerenza ed effettività alle esigenze di tutela del cliente, acquisendo un ruolo sempre più centrale all'interno del sistema nazionale di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

La trattazione che segue sarà, dunque, finalizzata ad un'analisi sistematica e approfondita dell'istituto, con l'obiettivo di illustrarne l'architettura normativa, le modalità operative e il rilievo funzionale nel quadro evolutivo della giustizia alternativa in ambito bancario e finanziario.

CAPITOLO 2: L'ADR IN EUROPA: UN QUADRO GENERALE

2.1 La protezione del consumatore del diritto dell'Unione europea

L'affermazione di un apparato normativo organico volto alla protezione delle parti deboli nei rapporti di consumo rappresenta, nel diritto dell'Unione europea, una conquista relativamente recente. Se confrontata con l'esperienza statunitense, dove già a partire dalla metà del Novecento si assisteva a una strutturazione autonoma della consumer law, l'attenzione delle istituzioni comunitarie nei confronti degli interessi individuali nelle relazioni di mercato ha inizialmente assunto una posizione subordinata rispetto agli obiettivi macroeconomici dell'integrazione commerciale.

Un primo passo fondamentale nell'evoluzione dell'integrazione europea venne conseguito mediante l'emanazione del Trattato di Roma del 25 marzo 1957⁴⁷, atto istitutivo della Comunità Economica Europea (CEE). Tale atto ha posto le fondamenta giuridiche per la costituzione di un mercato comune, ponendosi come obiettivo principale la circolazione delle merci, dei servizi, delle persone e dei capitali tra gli Stati membri; la finalità dichiarata era, dunque, quella di eliminare le barriere economiche interne e creare un mercato unificato, capace di garantire efficienza e competitività su scala continentale. È opportuno osservare che, tuttavia, il testo originario non conteneva espliciti riferimenti alla tutela del soggetto contrattualmente debole, né tantomeno menzionava la protezione dei diritti dei cittadini nei rapporti di consumo come obiettivo autonomo. In particolare, questioni ad oggi centrali quali le asimmetrie informative, lo squilibrio contrattuale tra le parti, la disparità di accesso alle informazioni rilevanti e la non trasparenza delle condizioni negoziali, pur largamente diffuse nelle dinamiche commerciali, non erano ancora percepite come fenomeni giuridicamente rilevanti o meritevoli di intervento regolatorio.

La ratio ispiratrice di tale impianto normativo era, infatti, saldamente ancorata ai principi dell'economia neoclassica e, in particolare, alla teoria dell'efficienza allocativa del mercato. Secondo tale impostazione, l'integrazione economica e l'abbattimento delle barriere commerciali avrebbero generato, attraverso il rafforzamento della concorrenza tra imprese, effetti benefici diffusi su tutta la collettività. In tale prospettiva, si riteneva che all'aumento della competizione conseguisse, quale riflesso automatico, una riduzione dei prezzi, un

⁴⁷ VACCÀ, C. (2019). Il diritto dei consumatori di essere rappresentati. In *Ventennale CNCU – Edizione speciale. Quaderno informativo* (pp. 45–62). Università degli Studi di Milano-Bicocca.

incremento della qualità dei prodotti e una maggiore varietà dell'offerta, con vantaggi per il benessere generale e la modernizzazione del sistema economico. L'intervento pubblico era, dunque, limitato al presidio della concorrenza in senso stretto, senza che fosse ancora maturata una visione integrata dei diritti del destinatario del mercato.

Soltanto a partire dagli anni Settanta cominciò a maturare, da parte delle istituzioni europee, una consapevolezza circa l'inadeguatezza di tale approccio. L'estensione del mercato comune e l'intensificazione degli scambi transnazionali resero sempre più evidente l'insufficienza del paradigma concorrenziale a garantire una tutela effettiva delle situazioni giuridiche soggettive delle persone che acquistavano beni o usufruivano di servizi.

Una vera e propria svolta si ebbe il 14 aprile del 1975 con l'adozione da parte del Consiglio dei Ministri della Commissione europea della Risoluzione recante il "*Programma preliminare della Comunità Economica Europea per una politica di protezione e di informazione del consumatore*". Tale atto, di natura programmatica, ha espresso con forte chiarezza l'intenzione delle istituzioni comunitarie di attribuire rilievo giuridico ai bisogni dell'individuo all'interno del processo economico, ponendo così le basi per un'armonizzazione progressiva delle legislazioni nazionali in tema di relazioni di consumo.

In particolare, la Risoluzione ha individuato cinque diritti fondamentali⁴⁸, destinati a fungere da riferimento per la successiva elaborazione legislativa a livello sovranazionale:

- Diritto alla tutela della salute e della sicurezza: il consumatore deve essere protetto da pratiche commerciali che possano provocare un danno alla sua integrità, sia fisica che morale. In questo modo, si iniziava ad imporre ai produttori di svolgere dei controlli rigorosi circa la qualità e la composizione dei beni che venivano messi sul mercato.
- Diritto alla tutela degli interessi economici: si iniziò a prevedere che il consumatore dovesse godere di condizioni contrattuali eque e di una corretta informazione circa i prezzi dei beni presenti sul mercato, al fine di non essere soggetto a pratiche commerciali scorrette e ingannevoli.
- Diritto al risarcimento dei danni: mediante tale documento si è voluto imporre maggiori controlli sui prodotti che venivano immessi nel mercato, prevedendo una responsabilità del fabbricante nel caso in cui il consumatore avesse subito un danno derivante dalla pericolosità o dannosità del prodotto medesimo.

⁴⁸ PERUGINI, S. (2015). La normativa comunitaria. In G. Cassano, M. Donà, & R. Torino (a cura di), *Il diritto dei consumatori* (Cap. 2). Giuffrè.

- Diritto all'informazione e all'educazione: il consumatore deve essere messo a conoscenza, mediante informazioni chiare e veritiere, della qualità del prodotto.
- Diritto alla rappresentanza: il consumatore ha diritto di essere rappresentato ogniqualvolta si debbano adottare procedimenti in materia di informazione, leggi che possono incidere sui suoi interessi, attraverso la partecipazione a organismi consultivi, associazioni di tutela dei consumatori e altri strumenti di rappresentanza.

Nonostante la sua natura non vincolante, questo documento ha costituito un precedente fondamentale nell'evoluzione del diritto dell'Unione europea, esercitando una significativa influenza sull'attività normativa successiva. Tra gli atti legislativi che ne hanno tratto spunto possiamo ricordare:

- La direttiva 85/374/CEE concernente la responsabilità per danno da prodotti difettosi. Per mezzo di essa è stato introdotto, per la prima volta nell'ordinamento giuridico europeo, il principio della responsabilità oggettiva del produttore secondo cui questi è tenuto a rispondere dei danni derivanti da un difetto del prodotto, a prescindere dalla prova di colpa o negligenza. In questo modo si è attribuito maggiore rilevanza al rischio associato all'immissione sul mercato di prodotti pericolosi per i consumatori.
- La Direttiva 84/459/CEE relativa alla pubblicità ingannevole, successivamente modificata ed integrata dalla Direttiva 97/55/CE per includere la disciplina della pubblicità comparativa. Tale normativa aveva l'obiettivo di perseguire due importanti finalità: da un lato, proteggere i consumatori da pratiche pubblicitarie scorrette, assicurando che l'informazione fosse corretta, trasparente e veritiera; dall'altro lato, tutelare gli operatori economici da forme di concorrenza sleale, favorendo un ambiente di leale competizione all'interno del mercato dell'Unione europea.

Il riconoscimento formale della protezione dei soggetti non professionisti come valore giuridico fondamentale si è compiuto con l'adozione del Trattato sull'Unione Europea, sottoscritto a Maastricht il 7 febbraio 1992 ed entrato in vigore il 1° novembre 1993. Per la prima volta, il diritto comunitario ha disciplinato in modo organico e sistematico la materia, affermando la tutela del destinatario finale del mercato tra le finalità essenziali dell'integrazione europea. Ciò è avvenuto attraverso l'introduzione dell'articolo 129 A del Titolo V (attualmente articolo 153 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea – TFUE), che ha conferito base giuridica esplicita all'intervento normativo nel settore della protezione del consumatore⁴⁹. Tale

⁴⁹ Eur-Lex. (s.d.). *Tutela dei consumatori*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM:xy0026>

disposizione ha attribuito alla Comunità una competenza articolata su due piani distinti ma complementari⁵⁰:

- Competenza legislativa di armonizzazione: l'Unione è chiamata a intervenire per garantire che il completamento del mercato interno non comprometta, ma al contrario rafforzi, la protezione dei diritti delle persone fisiche coinvolte nei rapporti di consumo
- Competenza di coordinamento e sostegno: le istituzioni europee hanno il compito di promuovere e integrare le politiche degli Stati membri in settori chiave come la salute pubblica e la sicurezza dei beni e dei servizi.

Un elemento di significativa innovazione risiede, inoltre, nel riconoscimento dell'esigenza di garantire una informazione corretta e trasparente, nonché una adeguata educazione del consumatore, quali condizioni necessarie per fare in modo che quest'ultimo possa esercitare in modo pieno e consapevole i propri diritti e assumere una posizione effettivamente paritaria nei rapporti contrattuali.

Nel medesimo anno, il 1993, la Commissione europea ha evidenziato la necessità di elaborare un documento volto a mettere in luce, mediante un'analisi comparatistica, le principali criticità derivanti dalle difformità normative esistenti tra gli Stati membri in materia di tutela del consumatore. Questi disallineamenti, infatti, rendevano estremamente complessa l'effettiva armonizzazione a livello comunitario, anche a seguito dell'introduzione di discipline apparentemente uniformi sulla questione. In risposta a tali difficoltà⁵¹, nel 1995 la Commissione ha adottato un piano d'azione triennale finalizzato in primo luogo allo sviluppo e al consolidamento del mercato interno; in secondo luogo, all'implementazione di strumenti idonei a migliorare l'accesso dei consumatori alle informazioni, con particolare attenzione alla materia concernente la regolamentazione del commercio elettronico. L'intento primario era quello di garantire una maggiore consapevolezza nelle scelte di acquisto, elevando il ruolo del consumatore quale soggetto attivo ed informato, in grado di operare all'interno del mercato in condizioni di parità rispetto agli operatori economici.

Negli anni successivi all'entrata in vigore del Trattato di Amsterdam, si è assistito a un'intensa stagione normativa, nella quale l'azione del legislatore europeo ha assunto un'impostazione più tecnica, coerente e sistematica rispetto alle fasi precedenti. Tali nuovi interventi, pur allineati

⁵⁰ Altalex. (2005, 10 novembre). *Consumatore e diritto dei consumatori: Linee di evoluzione e codice del consumo*. <https://www.altalex.com/documents/news/2005/11/10/consumatore-e-diritto-dei-consumatori-linee-di-evoluzione-e-codice-del-consumo>

⁵¹ BERNARDINI, C. (2019, 12 gennaio). La tutela del consumatore e il diritto dei contratti. *ADICU aps*.

con l'impostazione valoriale affermata nei decenni passati, si sono contraddistinti per un maggiore rigore sostanziale e per l'introduzione di strumenti innovativi di protezione. Tra questi possiamo ricordare la Direttiva sulle pratiche commerciali sleali, 2005/29/CE, con la quale è stato riconosciuto il concetto di consumatore "vulnerabile"⁵²; questa figura, espressamente affermata dal diritto positivo, consente di calibrare gli strumenti di tutela su misura di categorie particolarmente esposte al rischio di abuso contrattuale, come minori, anziani, soggetti affetti da disabilità, nonché coloro che si trovano in condizioni di svantaggio sociale o economico.

Il momento di svolta decisivo, tuttavia, è stato rappresentato dall'entrata in vigore del Trattato di Lisbona, che ha conferito valore giuridicamente vincolante alla "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea". All'interno di tale documento, l'articolo 38, rubricato "Protezione dei consumatori", stabilisce espressamente che "nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori". Attraverso tale disposizione, la protezione dei soggetti non professionisti viene formalmente riconosciuta non più come mera finalità accessoria della politica economica, bensì come un diritto fondamentale, vincolante per gli Stati membri; questi ultimi, infatti, sono tenuti a conformarsi ai principi enunciati mediante l'adozione e l'attuazione di misure normative idonee, capaci di garantire un livello elevato di salvaguardia in tutti i settori dell'attività economica.

L'evoluzione normativa unionale in materia di tutela del destinatario finale delle dinamiche economiche evidenzia una profonda trasformazione del ruolo attribuito al consumatore nell'ambito dell'ordinamento giuridico sovranazionale. Dalla sua iniziale collocazione marginale, connotata da un approccio frammentario e subordinato agli imperativi del mercato unico, la disciplina consumeristica ha acquistato nel tempo una centralità sistemica, fino a configurarsi come fondamento costituzionale del diritto dell'Unione europea. Alla luce di tale progresso, si può ritenere che il consumatore oggi rivesta lo status di soggetto giuridico titolare di diritti soggettivi sostanziali, garantiti da un complesso normativo in continua evoluzione e costantemente rafforzato da interventi regolatori volti ad assicurarne un'effettiva giustiziabilità. Ne consegue un preciso obbligo di conformazione, in capo sia alle istituzioni dell'Unione che agli Stati membri, a salvaguardia del principio di effettività della tutela, da intendersi non soltanto come riconoscimento delle posizioni soggettive, ma come garanzia concreta della loro fruibilità.

⁵² RUBINO, V. (2017). L'evoluzione della nozione di consumatore nel processo di integrazione europea. *Rivista di diritto dell'Unione europea*, 22(1), 55–72.

In questo quadro, l'affermazione dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR) assume una valenza strategica nella concretizzazione dei diritti del contraente debole. L'inserimento e la progressiva valorizzazione di tali meccanismi nell'ambito delle politiche europee, pertanto, non costituisce un elemento accessorio, bensì una naturale prosecuzione del percorso normativo volto a garantire un elevato livello di protezione del consumatore; essi rappresentano, in definitiva, degli strumenti elettivi mediante cui si attua la finalità di rendere effettivo e concreto l'accesso alla giustizia (anche al di fuori del circuito giurisdizionale) per tutti i soggetti esposti al rischio di squilibrio contrattuale.

2.2 Struttura e procedura ADR nei principali ordinamenti europei

I meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), introdotti nei principali ordinamenti giuridici europei, rappresentano oggi uno strumento centrale nel panorama della giustizia civile e commerciale. Tali istituti si contraddistinguono per una pluralità di caratteristiche che riflettono le specificità normative, istituzionali e culturali dei contesti nazionali nei quali sono stati recepiti e implementati. Tuttavia, nonostante la loro eterogeneità strutturale, riconducibile alle scelte di diritto interno in materia di fonti, soggetti coinvolti e ambito di operatività, è possibile identificare una serie di tratti ricorrenti, comuni alla maggior parte dei modelli adottati in ambito europeo.

Tra i profili maggiormente condivisi si possono evidenziare i seguenti elementi distintivi⁵³:

- Composizione delle controversie caratterizzata da criteri di informalità e flessibilità procedurale, che si discosta nettamente dai formalismi tipici del processo giurisdizionale. Tale carattere consente di agevolare l'accesso alla tutela, soprattutto per i soggetti meno strutturati sul piano organizzativo;
- La previsione, in via preliminare, della presentazione obbligatoria di un reclamo all'intermediario o al professionista coinvolto nella controversia, la cui trattazione rappresenta nella maggior parte dei casi una condizione di procedibilità per l'istaurazione del procedimento ADR. Questo passaggio ha come finalità quella di favorire una soluzione bonaria;

⁵³ RISPOLI FARINA, M. (2013). Le discipline europee per le ADR nel settore bancario e finanziario. *Innovazione e diritto*, 16(2), 77–98.

- La promozione di comportamenti conformi ai principi di correttezza, trasparenza e buona fede contrattuale, anche in un'ottica di prevenzione nel contenzioso e di salvaguardia della reputazione degli operatori economici;
- Il rafforzamento del patrimonio informativo delle autorità di vigilanza e regolazione che, tramite l'analisi sistematica dei casi trattati, possono individuare tempestivamente le aree critiche del mercato, nonché adottare misure correttive e preventive, eventualmente anche di natura normativa o sanzionatoria;
- La possibilità per gli organi degli ADR di favorire un dialogo attivo tra le parti, attraverso tecniche di mediazione o conciliazione, con lo scopo di pervenire a una composizione rapida e accettata bilateralmente della controversia;
- L'assenza di oneri economici a carico dell'utente finale, elemento che rappresenta uno degli incentivi principali all'utilizzo degli strumenti alternativi, in quanto elimina una delle barriere più frequenti all'accesso alla giustizia;
- La non obbligatorietà dell'assistenza tecnica da parte di professionisti del diritto che, pur non escludendola, consente anche ai soggetti meno esperti di partecipare al procedimento in modo autonomo.

Alla luce di quanto esposto, risulta evidente come i sistemi di ADR abbiano assunto una valenza sistemica nella governance dei rapporti contrattuali e, più in generale, nel garantire un equilibrio funzionale tra efficienza economica e giustizia sostanziale. Tuttavia, la varietà delle soluzioni adottate nei diversi ordinamenti richiede l'elaborazione di una analisi comparativa maggiormente approfondita, che consenta di cogliere non solo gli elementi di convergenza, ma anche le peculiarità nazionali in termini di struttura normativa e modelli organizzativi.

2.2.1 Il sistema britannico

Nel Regno Unito l'introduzione dei meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) ha rappresentato una risposta all'esigenza, divenuta ormai strutturale, di contenere i tempi e, soprattutto, i costi connessi alla giustizia ordinaria. L'ordinamento giuridico inglese è stato, infatti, per molto tempo caratterizzato da criticità significative in termini di durata dei procedimenti e costi dei legali, tali da rendere la tutela giurisdizionale difficilmente accessibile, in particolare per i soggetti più deboli dal punto di vista economico.

In tale contesto, le istituzioni governative britanniche hanno promosso un progressivo ripensamento relativo al tradizionale sistema di giustizia civile, favorendo il ricorso a strumenti alternativi di composizione delle controversie, quali la conciliazione, la mediazione e l'arbitrato

come mezzi idonei per assicurare una tutela più efficiente e meno onerosa. Particolarmente rilevante è stata l'istituzione del Financial Service Ombudsman (FOS)⁵⁴, disciplinato dal Financial Service and Market Act del 2000, successivamente modificato dal Financial Service Act del 2010.

Il FOS costituisce un ente pubblico indipendente, con competenze specifiche in materia di controversie sorte tra, da un lato, i consumatori o microimprese, ossia imprese con un volume di affari non superiore a un milione di sterline e, dall'altro lato, gli operatori del settore finanziario che risultano soggetti alla sua giurisdizione. E', dunque, opportuno sottolineare che la competenza del FOS può essere suddivisa in tre grandi aree che comprendono quasi tutti i servizi finanziari⁵⁵:

- *Compulsory jurisdiction*: si tratta della giurisdizione obbligatoria, che si applica alle controversie che coinvolgono i soggetti autorizzati dalla Financial Services Authority (FAS) in relazione ad attività specifiche e regolamentate tra cui, ad esempio, la concessione di mutui ipotecari e servizi di credito al consumo.
- *Consumer credit jurisdiction*: riguarda le liti relative a soggetti in possesso di una licenza rilasciata dall'Office of Fair Trading (OFT), ma che di fatto non sono autorizzati dalla FSA. Al contrario, se la parte disponesse oltre che della licenza, anche dell'autorizzazione da parte dell'FSA, allora tali controversie rientrerebbero nell'ambito della prima categoria.
- *Voluntary jurisdiction*: comprende, infine, quelle controversie riguardanti intermediari finanziari non soggetti per legge alla giurisdizione del FOS, ma che hanno aderito volontariamente al sistema.

Ad oggi, il Financial Ombudsman Service (FOS) si avvale di un organico composto da circa 800 impiegati, suddivisi tra personale avente funzioni istruttorie e, quindi, addetto alla gestione dei reclami, e personale impiegato in attività di supporto amministrativo. Sostanzialmente, una parte consistente degli addetti è incaricata dell'esame preliminare e dell'istruttoria delle controversie, mentre il restante personale assolve a compiti connessi, da un lato, alla gestione dei rapporti con l'utenza, attraverso dei meccanismi di informazione e, dall'altro lato, all'amministrazione interna e al coordinamento operativo dell'ente stesso.

Sotto il profilo della composizione dell'organo, il FOS è amministrato da un Board composto da nove membri, individuati sulla base di rigorosi criteri di imparzialità e indipendenza e

⁵⁴ STELLA, P. (2008). *L'enforcement dei mercati finanziari*. Giuffrè

⁵⁵ Financial Ombudsman Service. <https://www.financial-ombudsman.org.uk>

assenza di conflitti di interesse. Al Board è riconosciuto il compito di garantire un corretto funzionamento dell'organizzazione, nonché il potere di procedere alla nomina degli Ombudsmen, ovvero i soggetti incaricati della risoluzione delle controversie in sede stragiudiziale. Attualmente, gli Ombudsmen in carica sono 41 e ciascuno di essi è stato selezionato sulla base di procedimenti volti a valutare il possesso di competenze tecniche specifiche in materia bancaria, finanziaria e assicurativa, nonché all'accertamento dei requisiti soggettivi di onorabilità, di integrità morale e indipendenza professionale. Tale nomina ha una durata triennale, con possibilità di rinnovo, subordinata al mantenimento dei requisiti sopra indicati. La struttura interna degli Ombudsmen si articola in tre distinte categorie funzionali:

- *Principal Ombudsmen*: sono un numero di tre. Si tratta dei responsabili dell'attività decisoria e della formazione interna del team.
- *Panel Ombudsmen*: attualmente diciannove, esercitano in via diretta la funzione decisoria in relazione alle controversie che vengono loro assegnate.
- *Caseworkers*: si tratta di collaboratori tecnici incaricati dell'attività istruttoria e della gestione dei casi nella fase preliminare. Il loro compito è quello di raccogliere documenti, di verificare la ricevibilità del reclamo e predisporre delle bozze che verranno poi sottoposte al Board.

Dopo aver trattato e analizzato l'organizzazione interna del FOS appare opportuno soffermarsi sulle modalità di svolgimento del procedimento dinanzi a tale organismo, disciplinato all'interno dell'*FSA Handbook*⁵⁶. Tale procedura si articola in due fasi⁵⁷, ciascuna caratterizzata da una propria funzione e da un diverso grado di incisività giuridica.

Il procedimento prende avvio mediante una istruttoria preliminare che ha natura conciliativa e si configura come una sorta di tentativo informale di risoluzione amichevole della disputa. Durante questa fase, il reclamo presentato precedentemente dal consumatore viene sottoposto all'esame di funzionari denominati "adjudicators", i quali hanno il compito di valutare i fatti, esaminare la documentazione presentata dalle parti e svolgere, solo laddove necessario, altri accertamenti istruttori. Dopo aver esaminato i fatti in maniera approfondita, gli adjudicators elaborano una proposta di conciliazione, contenente una valutazione imparziale del caso e un suggerimento per quanto riguarda l'esito della lite. Tale proposta viene poi trasmessa ad entrambe le parti ma è comunque priva di una efficacia vincolante; queste ultime, infatti, restano

⁵⁶ Financial Services Authority (FSA). (2007). *Handbook: Dispute resolution – complaints*. FSA.

⁵⁷ CAMILLI, E. L. (2009). Sistemi di risoluzione alternativa delle controversie e sistemi di vigilanza: un'analisi comparativa. *Giurisprudenza commerciale*, 36(2), 201–245.

libere di accettare o rifiutare e possono, inoltre, proporre delle osservazioni in merito alla soluzione che gli è stata loro presentata. Nel caso in cui decidano di accettare entrambe le parti, la controversia si intende definita in via consensuale.

In caso contrario, ovvero nel caso in cui tale proposta non venga accettata da una o entrambe le parti coinvolte, il procedimento prosegue con una seconda fase che si contraddistingue dalla prima per una natura nettamente decisoria. In questa sede, il reclamo viene assegnato ad uno degli Ombudsman, il quale assume, in questo modo, il ruolo di decisore finale. L'Ombudsman è tenuto a riesaminare il fascicolo del caso mediante una valutazione che riguarda non soltanto gli atti prodotti in precedenza, ma anche le osservazioni delle parti, nonché la proposta iniziale elaborata dagli adjudicators. All'esito di tale attività, l'organo decidente emana una decisione finale, redatta in forma scritta e comunicata formalmente a entrambe le parti. Diversamente dalla proposta conciliativa della fase precedente, la decisione dell'Ombudsman assume efficacia vincolante nei confronti dell'intermediario, a condizione che il consumatore, entro il termine stabilito, ne accetti il contenuto. In caso di accettazione, la decisione acquisisce un valore assimilabile a quello di un provvedimento giudiziale, costituendo un obbligo giuridico per il destinatario. In particolare, la decisione può prevedere:

- Il pagamento di una somma in favore del consumatore a titolo di risarcimento del danno eventualmente subito
- L'imposizione di specifiche misure correttive o ripristinatorie, da attuarsi secondo le modalità indicate nel provvedimento medesimo

Resta, comunque, ferma la possibilità per il consumatore di non accettare la decisione e di adire successivamente l'autorità giudiziaria ordinaria per ottenere una tutela dei propri diritti in sede contenziosa; in questa sede, la decisione dell'Ombudsman potrebbe anche assumere rilievo come elemento probatorio. Infine, per quanto riguarda gli effetti della decisione sull'intermediario, è opportuno ricordare che se quest'ultimo si rifiuta di adempiere alle disposizioni contenute in tale pronuncia, potrebbe essere esposto a conseguenze sanzionatorie; ossia, la mancata ottemperanza potrebbe dar luogo all'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie⁵⁸ da parte della FSA (attualmente sostituita dalla Financial Conduct Authority, FCA).

⁵⁸ DRAGOS, D. C., & NEAMTU, B. (Eds.). (2014). *Alternative dispute resolution in European administrative law*. Springer.

2.2.2 Il modello francese

Il legislatore francese ha previsto una disciplina articolata in materia di risoluzione alternativa delle controversie, al fine di promuovere modalità sostitutive al contenzioso giudiziale e di garantire ai consumatori degli strumenti più rapidi, economici ed efficaci per la tutela dei loro diritti ed interessi. In particolare, il sistema francese di ADR contempla tre principali meccanismi:

- La mediazione: costituisce una procedura volontaria e riservata attraverso la quale le parti coinvolte decidono di ricorrere ad un terzo soggetto imparziale (cosiddetto mediatore) che ha il compito di facilitare il dialogo tra di esse, al fine di favorire il raggiungimento di un accordo amichevole. Occorre precisare che la mediazione può essere sia extragiudiziale, ossia intrapresa su iniziativa delle parti, sia giudiziale, ossia promossa dal giudice nel corso del procedimento. In Francia la mediazione rappresenta il sistema ADR più utilizzato, soprattutto in ambito consumeristico. Nell'ambito bancario, finanziario e assicurativo, il sistema prevede la presenza di quattro principali organismi di mediazione, ciascuno con competenze specifiche:
 - Le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF): attivo dal 2002, opera a favore degli intermediari aderenti (attualmente circa 125), offrendo un servizio esternalizzato di mediazione per le controversie che interessano gli istituti bancari. Tale servizio è operato da due mediatori, nominati dalla Federazione per un mandato biennale, rinnovabile.
 - Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF)⁵⁹: è competente per le controversie tra consumatori e operatori finanziari affiliati all'ASF. Il mediatore è designato dal Consiglio dell'Associazione, previo parere consultivo delle organizzazioni dei consumatori, con incarico di due anni, rinnovabili. Le sue competenze includono, ad esempio, i contratti di credito al consumo, servizi di pagamento e di moneta elettronica, servizi di investimento e prodotti di risparmio, assicurazioni collegate a prodotti bancari, vendite premi e vendite collettive.
 - Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)⁶⁰: si tratta di un'autorità indipendente, con funzioni di vigilanza, competente in materia di controversie tra

⁵⁹ ASF France. (s.d.). *Le Médiateur – Compétences*. <https://lemediateur.asf-france.com/Competences?utm>

investitori e intermediari finanziari. In questo caso, il mediatore è nominato direttamente dall'AMF sulla base delle sue specifiche competenze professionali. Le materie trattate includono, ad esempio, la commercializzazione di prodotti finanziari, gestione portafogli, esecuzione di ordini di borsa, erogazione di servizi di investimento, erogazione di servizi di pagamento, erogazione di servizi di moneta elettronica.

- Le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA): è competente per le controversie tra consumatori e le compagnie assicurative aderenti alla Federazione. In questo contesto, il mediatore interviene solo dopo che il consumatore ha esaurito le vie di reclamo interne all'assicuratore. Le controversie trattate possono riferirsi, ad esempio, a contratti di assicurazione vita, sinistri e risarcimento.

Una caratteristica peculiare del sistema francese consiste nel fatto che, diversamente dagli altri ordinamenti, il mediatore non ha solo il compito di facilitare il confronto tra le parti, ma anche quello di formulare una proposta di risoluzione della controversia, la quale, tuttavia, non ha effetto vincolante in assenza di accettazione espressa da parte di entrambe le parti. Inoltre, nel settore bancario, finanziario e assicurativo, il ricorso al mediatore è incompatibile⁶¹ con l'instaurazione di un'azione giudiziale sulla medesima controversia. Per tanto, la mediazione non costituisce una condizione di procedibilità dell'azione in giudizio, risultando quindi facoltativa, salvo diversa previsione normativa o contrattuale. Per quanto concerne poi le condizioni di accesso, distinguiamo:

- Sotto il profilo soggettivo: nel comparto bancario, possono accedere alla mediazione esclusivamente i consumatori, mentre nel settore della finanza mobiliare, il servizio è accessibile a qualunque soggetto, persona fisica o giuridica, potenzialmente interessato.
- Sotto il profilo oggettivo: la competenza del mediatore, inizialmente limitata a specifiche materie, è stata progressivamente ampliata dal legislatore, fino a comprendere un numero piuttosto esteso di controversie.

⁶⁰ Autorité des marchés financiers (AMF). (s.d.). *Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'AMF, est agréée en tant que médiateur public de la consommation*. <https://www.amf-france.org/fr/actualites-publications/communiqués/communiqués-de-lamf/marielle-cohen-branche-mediateur-de-lamf-est-agreée-en-tant-que-mediateur-public-de-la-consommation?utm>

⁶¹ Banca d'Italia. (2010, settembre). *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: Un'analisi comparata* (Quaderni di Ricerca Giuridica n. 68).

La procedura di mediazione⁶², indipendentemente dall'organismo competente, può essere attivata solo ed esclusivamente se entrambe le parti coinvolte nella controversia manifestino espressamente la volontà di aderirvi. Il mediatore potrà prendere in considerazione il ricorso sottopostogli solo in presenza di alcuni presupposti di ammissibilità, tra cui:

- Sia stato previamente esperito un tentativo di composizione bonaria della controversia mediante la presentazione di un reclamo formale presso l'Ufficio reclami dell'intermediario finanziario.
- Non sia stata già istaurata, per la stessa questione oggetto di ricorso, alcuna procedura giudiziaria dinanzi all'autorità giudiziaria competente.

In mancanza delle condizioni sopra elencate, il mediatore è tenuto a dichiarare l'inammissibilità del ricorso, restituendolo al mittente unitamente ad una motivata comunicazione scritta contenente l'indicazione delle ragioni ostative alla prosecuzione dell'iter conciliativo. Nel caso in cui, invece, i requisiti formali e sostanziali risultino soddisfatti, il mediatore dichiara l'apertura del procedimento, informando tempestivamente, per iscritto, entrambe le parti (ossia ricorrente e intermediario), circa l'avvio del procedimento di mediazione. Attraverso tale comunicazione prende altresì avvio l'obbligo, per ciascuna delle parti, di rispettare la riservatezza in merito alle informazioni, ai documenti e alle dichiarazioni scambiate nel corso della procedura.

Il ricorso deve essere presentato in forma scritta obbligatoriamente in lingua francese, e può essere corredato da una documentazione integrativa ritenuta utile ai fini della valutazione dei fatti e delle pretese dedotte.

Una volta ricevuto il reclamo il mediatore, a seconda delle esigenze istruttorie, può:

- Richiedere osservazioni scritte all'intermediario finanziario, che dovranno essere fornite entro un termine ragionevole
- Domandare chiarimenti e ulteriori informazioni a ciascuna delle parti, le quali saranno tenute a rispondere, di regola, entro un termine non superiore a trenta giorni dalla richiesta.

Tale procedura si conclude ordinariamente attraverso la formulazione di una proposta conciliativa da parte del mediatore. Qualora tale proposta venga accettata da entrambe le parti nel termine di quindici giorni dalla sua comunicazione, il mediatore ne verifica l'attuazione, vigilando affinché le parti rispettino gli obblighi reciprocamente assunti. In caso contrario, ossia

⁶²CARDELLI, G. (2012). *La mediazione in Francia*. ADR Intesa. <https://www.adrintesa.it/wp-content/uploads/2012/05/LA-MEDIAZIONE-IN-FRANCIA-avv.-Guido-Cardelli.pdf>

qualora la procedura venga rigettata da una o entrambe le parti, ovvero decorso inutilmente il suddetto termine, il mediatore prende atto dell'esito negativo del tentativo e ne dà comunicazione scritta alle parti, dichiarando formalmente il fallimento della mediazione.

Occorre precisare che la procedura può estinguersi anticipatamente, senza la necessità di formulare una proposta, nei seguenti casi:

- Intervenuta la sottoscrizione di un accordo transattivo tra le parti, idoneo a porre fine alla controversia
- Esecuzione volontaria dell'obbligazione oggetto della controversia da parte di uno dei soggetti coinvolti, con conseguente cessazione della materia del contendere
- Avvio, da parte di una delle parti, di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto la medesima questione
- Sopravvenuta contestazione, da parte del mediatore, dell'assenza di condizione oggettive e/o soggettive che rendano ragionevolmente possibile il raggiungimento di un accordo.

In tutte le ipotesi di chiusura anticipata del procedimento, il mediatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione scritta ad entrambe le parti, precisando le motivazioni che hanno determinato la conclusione dell'attività.

- L'arbitrato: istituto mediante il quale la controversia viene devoluta ad uno o più arbitri, scelti dalle parti o nominati secondo le regole pattuite o previste dalla legge. Gli arbitri sono dei soggetti terzi e imparziali, caratterizzati dal potere di risolvere una lite mediante la pronuncia di un lodo arbitrale che può assumere degli effetti analoghi a quelli di una sentenza pronunciata dal giudice. Nel territorio francese, l'istituto dell'arbitrato viene prevalentemente utilizzato in ambito commerciale e civile.
- La conciliazione⁶³: anche essa, al pari della mediazione, costituisce uno strumento alternativo di risoluzione delle controversie, che può assumere tanto una forma giudiziale quanto una forma stragiudiziale. In ambito giudiziale, essa viene attivata nel corso di un procedimento pendente dinanzi all'autorità giudiziaria, su iniziativa del giudice su richiesta delle parti. In ambito stragiudiziale, invece, la conciliazione può essere liberamente avviata dalle parti in via preventiva, prima dell'istaurazione del giudizio, mediante ricorso a un terzo imparziale e indipendente. All'interno dell'ordinamento francese, la conciliazione stragiudiziale non ha assunto un rilievo

⁶³ CALCANO, C. A. (2013, 22 aprile). Sistemi di composizione dei conflitti in Francia. *Mediaresenzaconfini*.

sistematico paragonabile a quello riconosciuto ad altri strumenti ADR, come la mediazione e l'arbitrato. Essa, infatti, è stata introdotta solo successivamente nell'ambito della riforma dedicata alla mediazione convenzionale, e con essa condivide, in larga parte, la definizione normativa. Il Codice di procedura civile francese, al Titolo I del Libro V, rubricato "La mediazione e la conciliazione", qualifica tali istituti come procedimenti formali attraverso i quali due o più soggetti, con l'assistenza di un terzo neutrale e scelto consensualmente, cercano di pervenire a una risoluzione amichevole della lite insorta.

Sotto il profilo procedurale, la conciliazione convenzionale può essere attivata da qualunque soggetto interessato, senza formalità particolari, rinvolgendosi ad un conciliatore qualificato. Quest'ultimo, previo accordo delle parti, è legittimato a svolgere attività istruttorie come, ad esempio, ascoltare persone in grado di fornire elementi utili alla definizione del conflitto e, se necessario, farsi assistere da un altro conciliatore, purché appartenente alla medesima Corte d'appello.

L'eventuale accordo raggiunto al termine della procedura conciliativa deve essere redatto in forma scritta e sottoscritto da entrambe le parti e dal conciliatore. Tale accordo può poi essere omologato dal giudice competente, acquisendo così efficacia esecutiva. In difetto di omologazione, l'accordo conserva natura contrattuale e obbliga le parti secondo le regole generali in materia di obbligazioni.

2.2.3 L'esperienza spagnola

Anche in Spagna, similmente a quanto accaduto in numerosi ordinamenti europei, il sistema giudiziario ha attraversato una fase di profonda crisi determinata, in larga parte, dall'elevato numero di procedimenti giudiziari incardinati presso i tribunali ordinari. Tale sovraccarico processuale ha comportato un allungamento significativo dei tempi di definizione delle controversie, incidendo negativamente sull'effettività del diritto di accesso alla giustizia. Nel tentativo di fronteggiare tale situazione e al fine di migliorare l'efficienza del sistema, il legislatore spagnolo ha avviato una serie di riforme volte all'introduzione dei cosiddetti "tribunali di prossimità", ossia di organi giurisdizionali concepiti con la finalità di garantire una giustizia più rapida e meno formalistica per le controversie di modesta entità economica o di scarsa complessità giuridica. L'istituzione di tali tribunali rispondeva, dunque, all'esigenza di decongestionare il carico di lavoro gravante sui giudici ordinari, permettendo loro di concentrare le risorse sui procedimenti di maggiore rilevanza.

In Spagna i mezzi alternativi di risoluzione delle controversie sono noti con l'acronimo "MASC"⁶⁴ e comprendono:

- La mediazione: disciplinata dalla legge 5/2012 con cui è stato introdotto un quadro normativo comune per le controversie di natura civile e commerciale. Si tratta di un procedimento volontario, informale e riservato, nel quale viene coinvolto un soggetto terzo ed imparziale, ossia il "mediador", che ha come compito quello di assistere le parti nella ricerca di un accordo che ponga fine alla controversia. Occorre precisare che il mediatore non dispone di poteri decisionali, ma agisce semplicemente al fine di facilitare un dialogo tra le parti, promuovendone la cooperazione e la comprensione reciproca. Tra i principi fondamentali di tale istituto sono ricompresi la riservatezza, l'imparzialità e l'autonomia delle parti, che restano libere di aderire, proseguire o interrompere il processo in qualunque momento.
- La conciliazione: si configura come un altro strumento largamente utilizzato nel panorama giuridico spagnolo, in ambito extragiudiziale e all'interno del procedimento ordinario. Nonostante siano presenti delle caratteristiche molto simili a quelle della mediazione, sa comunque distinguersi per alcune sue peculiarità. In questo contesto, possiamo riscontrare un ruolo più attivo da parte del conciliatore che, a differenza del mediatore, potrà proporre delle soluzioni specifiche per risolvere la controversia. Nell'ipotesi in cui l'accordo conciliativo venga raggiunto, esso può assumere valore esecutivo qualora sia omologato dall'autorità giudiziaria.
- L'arbitrato: costituisce uno strumento di risoluzione delle controversie fondato sull'autonomia delle parti, che scelgono di affidare la definizione della lite a uno o più arbitros, soggetti indipendenti dotati di specifiche competenze tecniche e giuridiche. Il procedimento inizia a seguito di un accordo tra le parti, anche detto "convenzione arbitrale".

Al termine del processo, dopo aver ascoltato le argomentazioni delle rispettive parti, gli arbitri emettono il cosiddetto "lodo arbitrale", ossia una decisione definitiva in merito alla disputa ma che, a differenza di quanto accade nella mediazione e nella conciliazione, può assumere le caratteristiche di una vera e propria sentenza del giudice ordinario.

⁶⁴ Lawants. (2015). *Risoluzione delle controversie in Spagna*. Lawants.

- Offerta vincolante riservata⁶⁵: rientra all'interno dei MASC ed è un mezzo con il quale una delle parti coinvolte nella lite propone una soluzione formale e vincolante all'altra parte, mantenendo il contenuto dell'offerta riservato. Sostanzialmente, tale processo ha inizio con la formulazione dell'offerta che deve essere poi notificata alla controparte. Se tale offerta viene poi accettata entro il termine stabilito (generalmente un mese), le parti sono tenute a rispettare quanto è stato stabilito e l'accordo raggiunto assume valore legale. In caso contrario, ossia nel caso di rifiuto o di mancata risposta, la parte che propone ha il diritto di continuare con vie legali e può, inoltre, chiedere al tribunale di considerare il comportamento della controparte ai fini della decisione sulle spese processuali.
- Opinione neutrale di un esperto indipendente: appartiene ai sistemi alternativi di risoluzione ed è caratterizzato dal coinvolgimento di un professionista imparziale che avrà il compito di fornire una valutazione su questioni legali o tecniche. Il processo inizia mediante la scelta dell'esperto che, oltre ad avere delle specifiche competenze tecniche riguardo all'oggetto della controversia, dovrà ricevere il consenso di entrambe le parti coinvolte. Una volta selezionato e scelto, l'esperto esaminerà tutte le informazioni e documenti che gli sono stati forniti dalle parti e, al termine di tale analisi, emette un suo parere dettagliato che può riguardare aspetti legali ma anche finanziari. Se una delle parti non accetta tale parere, l'esperto lo deve documentare e tale informazione potrà essere utilizzata sul successivo procedimento giudiziario. Se, invece, il parere viene accolto da entrambe le parti, può essere approvato dal tribunale o elevato ad atto pubblico da un notaio, conferendo così valore legale all'accordo raggiunto.

Possono accedere agli strumenti di ADR tutti gli utenti dei servizi bancari o finanziari, siano essi persone fisiche o giuridiche. Il ricorso può essere presentato direttamente dall'interessato oppure per il tramite di un rappresentante legale autorizzato.

Attualmente, all'interno del settore bancario spagnolo opera, sin dal 1987, un meccanismo di ADR gestito e organizzato dalla Banca di Spagna, denominato "Servicio de Reclamaciones"⁶⁶.

⁶⁵ CALCAGNO, C. A. (2020, 29 dicembre). *La rivoluzione dei mezzi alternativi di risoluzione delle controversie in Spagna*. Mediarensenzaconfini.

⁶⁶ Banca d'Italia. (2010, settembre). *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: Un'analisi comparata* (Quaderni di Ricerca Giuridica n. 68).

Tale organismo, istituito in conformità alla normativa vigente, è competente a trattare tre differenti categorie di istanze:

- **Reclamaciones:** riguardano la richiesta di riconoscimento di un diritto soggettivo o di un interesse legittimo, in relazione a condotte omissive degli intermediari che abbiano arrecato un danno al reclamante per violazione degli obblighi contrattuali o delle norme in materia di trasparenza e tutela della clientela.
- **Quejas:** concernono malfunzionamenti riscontrati nella prestazione di servizi bancari o finanziari, quali ritardi, inefficienze o negligenze nell'interazione tra l'utente e l'intermediario.
- **Consultas:** consistono in richieste di chiarimento su questioni generali attinenti ai diritti dei consumatori di prodotti e servizi finanziari, con particolare riferimento agli obblighi di trasparenza imposti agli operatori.

Costituisce presupposto di ammissibilità della domanda la previa presentazione del reclamo al Dipartimento o Servizio di Assistenza al cliente o del Difensore del Cliente dell'intermediario coinvolto. Infatti, il ricorso al Servicio de Reclamaciones è esperibile esclusivamente in forma scritta, a condizione che:

- Siano decorsi almeno due mesi dalla data di presentazione del reclamo senza che il cliente abbia ricevuto risposta
- Ovvero che la risposta ricevuta non sia stata ritenuta soddisfacente dal reclamante.

Una volta accertata l'ammissibilità del reclamo, l'organismo ADR provvede, entro il termine di dieci giorni, a comunicare all'intermediario l'apertura del procedimento. Nel corso dell'istruttoria, il Servizio ha la possibilità di richiedere integrazioni documentali qualora le informazioni fornite risultino non sufficienti, concedendo un termine perentorio di dieci giorni per il completamento. L'eventuale mancata risposta entro tale termine comporta l'inefficacia del reclamo. In ogni caso, il procedimento deve concludersi entro il termine massimo di quattro mesi dalla data di presentazione della reclamaciones o della quejas. L'esito del procedimento, sotto forma di decisione motivata adottata dal funzionario incaricato, viene comunicato a entrambe le parti e l'intermediario ha l'obbligo di dichiarare, entro un mese dalla notifica, se intende aderire o meno alla decisione.

Si precisa che non è possibile rivolgersi al Servicio de Reclamaciones nel caso in cui la controversia sia già stata sottoposta all'Autorità giudiziaria ovvero a un collegio arbitrale. Tuttavia, la proposizione del reclamo dinanzi all'organismo ADR non preclude al cliente la facoltà di agire successivamente in sede giudiziale.

2.2.4 L'ordinamento tedesco

L'ordinamento giuridico della Repubblica Federale della Germania si contraddistingue per una capillare diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), in particolare all'interno del settore bancario e finanziario⁶⁷. Attualmente, sul territorio tedesco risultano operativi sette distinti modelli di ADR, dei quali uno di matrice pubblica e i restanti di natura privatistica.

Il meccanismo pubblico è rappresentato dalla Camera arbitrale istituita presso la Banca Centrale Federale (Bundesbank), la cui competenza si estende esclusivamente agli intermediari che non aderiscono ad alcun sistema privato. Tale organismo è stato introdotto in adempimento alle direttive dell'Unione Europea in materia di tutela del consumatore, che impongono agli Stati Membri l'implementazione di strumenti efficaci di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

I sistemi di ADR di natura privata, invece, sono regolati da discipline autonome contenute in appositi regolamenti interni, ai quali gli intermediari possono aderire su base volontaria. Essi comprendono:

- L'Ombudsman delle banche private
- L'Ombudsman delle banche pubbliche
- L'Ombudsman delle banche cooperative
- L'Ombudsman delle casse di risparmio fondiario private
- Camere arbitrali delle casse di risparmio
- Camera arbitrale delle casse di risparmio fondiario dei Länder

Tutti gli organismi di composizione stragiudiziale attivi nel comparto bancario e finanziario tedesco sono configurati come organi monocratici. Lo svolgimento delle controversie⁶⁸ è, infatti, affidato a un singolo decisore, denominato Ombudsman o Schlichter, a seconda del sistema di riferimento. Tale figura è designata dalle associazioni di categoria degli intermediari finanziari e resta in carica per un mandato triennale, rinnovabile. Per poter essere nominato, l'Ombudsman deve possedere i requisiti di idoneità per l'esercizio delle funzioni giudiziarie, ivi inclusa l'abilitazione alla magistratura. Inoltre, egli deve garantire un'assoluta indipendenza

⁶⁷ European Commission – DG SANCO. (2009). *Study on the use of alternative dispute resolution in the European Union*. Civic Consulting.

⁶⁸ Banca d'Italia. (2010, settembre). *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: Un'analisi comparata* (Quaderni di Ricerca Giuridica n. 68).

e imparzialità: a tal fine, è richiesto che, nei tre anni precedenti alla designazione, non abbia intrattenuto rapporti professionali, economici o di altra natura, con intermediari aderenti al sistema, tali da poterne compromettere l'autonomia di giudizio.

L'accesso a tali meccanismi è riservato, nella generalità dei casi, ai soli consumatori. Tuttavia, in ambito di servizi di pagamento, la legittimazione attiva è estesa anche a soggetti diversi dai consumatori come, ad esempio, clienti professionali o imprenditori, ampliando così la portata applicativa degli strumenti di ADR. Nell'ambito del procedimento si evidenziano alcune modalità operative comuni a tutti i sistemi, nonostante ciascun organismo sia disciplinato da un proprio regolamento interno. In particolare:

- Possono essere sottoposte a valutazione tutte le controversie insorte in riferimento a rapporti contrattuali intercorsi tra il cliente e l'intermediario aderente al sistema
- La proposizione del ricorso non è subordinata alla previa presentazione di un reclamo interno presso l'intermediario, rendendo così il procedimento accessibile anche in assenza di un previo tentativo di composizione diretta.
- Il ricorrente ha la facoltà di farsi assistere da un rappresentante legale per tutta la durata della procedura sia nella fase introduttiva che in quella istruttoria.

Il procedimento ha inizio mediante la presentazione, da parte del cliente, di un'istanza scritta contenente l'indicazione dettagliata dell'oggetto della controversia e corredata, ove disponibili, dai documenti giustificativi a sostegno della pretesa.

In via preliminare, l'istanza è esaminata dalla struttura di coordinamento interna all'associazione di categoria, al fine di verificare l'effettiva adesione dell'intermediario convenuto al sistema ADR. Qualora emerga una questione di incompetenza territoriale o funzionale dell'organo decidente, la stessa struttura provvede a trasmettere il fascicolo all'Ombudsman competente se è esistente. In mancanza, l'istanza è dichiarata irricevibile e il ricorrente ne viene informato tempestivamente.

Una volta verificata l'ammissibilità del ricorso, la struttura trasmette la documentazione all'intermediario, il quale dispone di un termine perentorio di trenta giorni per depositare le proprie controdeduzioni. Tali comunicazioni verranno poi comunicate al ricorrente, il quale potrà replicare entro il medesimo termine di trenta giorni. All'esito di questa fase istruttoria documentale, il fascicolo è sottoposto all'Ombudsman, che può, laddove lo ritenga necessario ai fini della decisione, richiedere ulteriori integrazioni documentali o chiarimenti. Nonostante il procedimento sia improntato alla forma scritta, le parti possono chiedere di essere sentite personalmente, mediante audizione diretta o altre modalità previste dal regolamento. La decisione dell'organo, adottata secondo equità, non ha valore vincolante per il cliente. In caso

di esito insoddisfacente, il ricorrente conserva piena libertà di agire in sede giurisdizionale ordinaria o di attivare ulteriori strumenti di tutela previsti dall'ordinamento.

2.3 Analisi comparativa tra i sistemi europei e il modello statunitense ADR

Dopo aver delineato, nei paragrafi precedenti, l'evoluzione e le caratteristiche generali dei meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie, è ora necessario procedere a un'analisi comparativa tra i modelli sviluppatisi negli Stati Uniti d'America e quelli affermatisi, in forma più coordinata, nell'ambito dell'Unione europea. Pur muovendo da esigenze comuni (quali, ad esempio, la riduzione del carico giurisdizionale, la maggiore accessibilità alla giustizia e l'efficienza del sistema), i due ordinamenti hanno seguito percorsi normativi e culturali divergenti, dando luogo a configurazioni profondamente differenziate degli strumenti ADR. In particolare, il contesto statunitense ha favorito un'adozione capillare e largamente privatistica dei meccanismi extragiudiziali, facendo leva sull'autonomia contrattuale delle parti e sull'orientamento marcatamente pragmatico del sistema legale americano. Al contrario, l'esperienza europea si è caratterizzata per una regolamentazione più progressiva e istituzionalizzata, fortemente guidata dall'intervento delle autorità sovranazionali. Tali differenze strutturali, che trovano fondamento nelle rispettive tradizioni giuridiche e nell'assetto delle fonti normative, hanno avuto delle conseguenze non solo nella diffusione e nel grado di penetrazione degli strumenti ADR, ma anche nel loro inquadramento sistematico, nelle garanzie procedurali offerte e nel ruolo attribuito agli organismi che ne sovrintendono l'attuazione. Un confronto tra i due modelli, pertanto, consente di evidenziare punti di forza e di criticità di ciascun approccio, offrendo spunti utili per un'eventuale riforma o perfezionamento degli strumenti esistenti nei rispettivi contesti:

- Nel quadro del diritto dell'Unione europea, l'affermazione dei meccanismi ADR è frutto di un processo normativo articolato, volto a integrare tali strumenti nei sistemi di tutela giuridica degli Stati membri, non solo come alternative alla giurisdizione ordinaria, ma come componenti strutturali del moderno concetto di accesso alla giustizia. In tal senso, le istituzioni dell'UE hanno promosso interventi legislativi finalizzati a garantire che le procedure extragiudiziali rispettino precisi standard di qualità e siano effettivamente fruibili da parte dei soggetti interessati.

Una pietra miliare di tale percorso, come già riconosciuto in precedenza, è rappresentata dalla Direttiva 2013/11/UE, mediante la quale si è imposto agli Stati membri di garantire

la disponibilità di procedure ADR⁶⁹ per tutte le controversie contrattuali tra consumatori e professionisti, sia in ambito nazionale che transfrontaliero. Tra i principali strumenti adottati nei sistemi giuridici europei si evidenziano:

- Mediazione: generalmente si contraddistingue per un approccio volontario, ma può assumere carattere obbligatorio in determinati ambiti giuridici, come avviene, ad esempio, nell'ordinamento italiano per le controversie in materia di locazione, successione ereditaria, contratti bancari e assicurativi. Si configura come un procedimento informale, in cui un terzo neutrale, il mediatore, facilita il dialogo tra le parti al fine di raggiungere una soluzione concordata e soddisfacente per entrambe⁷⁰, conservando il rapporto tra i soggetti coinvolti e riducendo i tempi e i costi del contenzioso. Nel contesto europeo, è utilizzata soprattutto in ambito commerciale e civile.
- Arbitrato: nell'ordinamento giuridico europeo l'arbitrato è utilizzato soprattutto nel contesto del commercio internazionale o ambiti specifici come il diritto societario. In questo contesto, le decisioni arbitrali sono vincolanti e possono essere eseguite con la stessa forza di una sentenza del giudice ordinario.

È importante sottolineare che l'orientamento dell'Unione nella materia in esame risponde ad una logica di tutela rafforzata del consumatore, intenso come parte strutturalmente debole del rapporto contrattuale. In tale prospettiva, gli strumenti alternativi sono concepiti per assicurare effettività della tutela sostanziale, attraverso requisiti di accessibilità economica, semplicità procedurale e neutralità dell'intervento terzo. Non di rado, infatti, tali procedure sono gratuite o comportano costi contenuti, così da evitare che l'onerosità economica costituisca un ostacolo all'esercizio dei diritti. Il modello europeo, pertanto, si configura come un sistema normativamente guidato, ispirato a criteri di efficienza e armonizzazione; infatti, i modelli di ADR sono promossi non soltanto come strumenti deflattivi del contenzioso giudiziario, ma anche come espressione di una giustizia vicina ai bisogni del cittadino, capace di rispondere in maniera più adeguata e personalizzata alle esigenze di tutela, specialmente nei settori in cui esiste una forte asimmetria tra le parti del rapporto obbligatorio.

⁶⁹ LUISO F. P. (2014). La direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. *Rivista trimestrale di diritto e procedura civile*, 68.

⁷⁰ UNIONE EUROPEA. (2008). Direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2008 relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale. *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, L 136, 3–8.

- Negli Stati Uniti d'America, gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) hanno assunto, a partire dagli anni Settanta, un ruolo sempre più centrale nella gestione della giustizia civile. La loro diffusione si è configurata come una risposta strutturale all'eccessiva congestione dei tribunali federali e statali, all'elevato costo delle controversie giudiziarie e alla crescente domanda di modalità di risoluzione delle liti più rapide ed economicamente sostenibili. A differenza dell'esperienza europea, dove l'implementazione degli ADR è stata fortemente guidata da interventi normativi centralizzati, nel contesto statunitense l'affermazione di tali strumenti è avvenuta prevalentemente per iniziativa del settore privato e grazie allo sviluppo di consolidate prassi giurisprudenziali favorevoli; inizialmente, infatti, la loro diffusione è stata favorita soprattutto dalle grandi imprese e dalle associazioni professionali. Un ulteriore elemento di distintivo del modello anglosassone risiede nelle finalità sottese alla promozione degli ADR⁷¹. Mentre l'ordinamento dell'Unione ha posto al centro della sua disciplina la protezione della parte contrattualmente più debole (tipicamente il consumatore) e la riduzione delle asimmetrie nei rapporti contrattuali, negli Stati Uniti l'adozione diffusa di tali strumenti è stata orientata principalmente a obiettivi di efficienza sistemica, ovvero alla riduzione del ricorso alla giurisdizione statale e alla razionalizzazione delle risorse giudiziarie. La logica di fondo, pertanto, è quella della funzionalità del sistema giudiziario, più che della garanzia di equità sostanziale tra le parti.

Tra i principali strumenti ADR utilizzati nell'ordinamento statunitense si segnalano:

- Mediazione: ampiamente utilizzata in numerosi ambiti del diritto, da quello commerciale a quello familiare, fino al settore sanitario e alle controversie interpersonali. Il meccanismo di svolgimento è fondamentalmente lo stesso di quello europeo. A differenza del modello europeo, gli Stati Uniti la mediazione è spesso integrata nel procedimento giudiziario: molti tribunali, infatti, prevedono l'obbligo di esperire un tentativo di mediazione prima dell'istaurazione del giudizio, oppure dispongono l'invio alle parti a mediazione su iniziativa del giudice. Tale istituto si è così evoluto come parte integrante del processo, pur mantenendo la sua natura extragiudiziale.

⁷¹ RISPOLI FARINA, M. (2024). *Innovazione e diritto*. Università degli Studi di Napoli Federico II, Facoltà di Giurisprudenza.

- Arbitrato⁷²: anch'esso di larghissimo impiego, rappresenta una delle forme più consolidate di ADR nel diritto statunitense. È frequentemente previsto in via preventiva attraverso clausole compromissorie inserite nei contratti commerciali, di adesione o in rapporti contrattuali riguardanti settori regolati come il lavoro subordinato, i servizi sanitari o le relazioni di consumo. In questo contesto, l'arbitrato si distingue per la sua flessibilità procedurale, la celerità nella definizione delle controversie e la vincolatività delle decisioni arbitrali che, nella maggior parte dei casi, risultano non appellabili, salvo ipotesi di gravi vizi procedurali o violazione dell'ordine pubblico. Il carattere privatistico dell'arbitrato statunitense si riflette nella rilevanza attribuita alla volontà contrattuale delle parti, che spesso viene utilizzata per escludere l'accesso alla giurisdizione statale.

In sintesi, il modello statunitense si configura come sistema decentrato e fortemente orientato alla privatizzazione della risoluzione delle controversie, in cui il ruolo dello Stato è limitato alla predisposizione di un quadro normativo di base, lasciando ampio spazio all'autoregolamentazione delle parti e agli usi consolidati della prassi. Tale impostazione ha garantito agli ADR una diffusione capillare nel tessuto economico e sociale, ma ha anche sollevato interrogativi circa la parità di trattamento, la trasparenza delle procedure e la possibilità di sindacare sulle decisioni assunte al di fuori del sistema giurisdizionale pubblico. In definitiva, il raffronto tra l'esperienza europea e quella statunitense evidenzia non solo approcci divergenti nella costruzione degli strumenti alternativi, ma anche differenti visioni del ruolo del diritto nella composizione dei conflitti. Queste due impostazioni, pur nella loro distanza contrattuale, si mostrano entrambe parziali: la prima rischia di irrigidire strumenti creati per essere flessibili; la seconda, viceversa, espone a squilibri potenzialmente lesivi dei diritti fondamentali. Da ciò emerge la necessità, per entrambi i contesti, di un costante bilanciamento tra esigenza di snellezza procedurale e imprescindibili garanzie sostanziali, nella prospettiva di una giustizia non solo più rapida ma anche autenticamente equa.

⁷² International Arbitration Attorney. (s.d.). *Arbitration in the United States*. <https://www.international-arbitration-attorney.com/it/arbitration-united-states/>

CAPITOLO 3: L'ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO (ABF)

3.1 Definizione, inquadramento normativo e origini dell'ABF

Nell'ambito delle politiche legislative finalizzate al rafforzamento della tutela dei consumatori e alla razionalizzazione del carico della giustizia civile, il legislatore italiano ha voluto introdurre un meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) specificatamente dedicato al settore bancario e finanziario che fosse in grado di offrire risposte rapide, efficaci ed economicamente sostenibili. Tale intervento normativo si colloca nel più ampio processo di armonizzazione con i principi dettati a livello europeo in materia di tutela degli utenti dei servizi finanziari, tra l'altro, della Direttiva 2013/11/UE sull'ADR per i consumatori e del Regolamento n.524/2013 sulla risoluzione online delle controversie (ODR)⁷³.

In questa prospettiva si inserisce l'istituzione dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), ossia un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari (ad esempio, banche, istituti di pagamento, intermediari finanziari e altri soggetti abilitati alla prestazione di servizi bancari e finanziari). Tale meccanismo, creato nel 2009 e operativo dal 2010, è stato istituito dalla Banca d'Italia in attuazione dell'articolo 128-bis del Testo Unico Bancario (Decreto legislativo n.385/1993)⁷⁴, introdotto dalla legge n.262 del 28 dicembre 2005, meglio nota come "Legge sul risparmio". Va evidenziato che la creazione di tale organismo ha risposto non solo all'esigenza di rafforzare le garanzie a tutela della clientela dei servizi bancari e finanziari, ma anche alla necessità, divenuta sempre più crescente, di arginare l'eccessivo ricorso alla giurisdizione ordinaria per la risoluzione delle controversie in materia creditizia⁷⁵. Proprio in considerazione di tale problematica, l'introduzione di uno strumento stragiudiziale, gratuito per il cliente e facilmente fruibile anche attraverso canali digitali, si è rilevata funzionale non solo a una gestione più efficiente delle liti bancarie, ma anche al perseguimento degli obiettivi di razionalizzazione del sistema giudiziario delineati dalle più recenti riforme in ambito civile.

Il quadro normativo dell'ABF è stato delineato inizialmente dal Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR)⁷⁶ il quale, attraverso la delibera del 29 luglio 2008, non ha soltanto definito i criteri generali per l'istituzione di sistemi stragiudiziali di risoluzione delle

⁷³ Unione Europea. (2013). Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 marzo 2013, sull'ADR per i consumatori; Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013. *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, L 165, 1–12.

⁷⁴ Banca d'Italia. (2007, agosto). *Disciplina della soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi dell'art. 128-bis del Testo Unico Bancario: Documento per la consultazione*.

⁷⁵ Ministero della Giustizia. (2023). *Relazione annuale sull'efficienza della giustizia civile*.

⁷⁶ CARRIERO, G. L. (2017). *L'Arbitro bancario finanziario. Questione Giustizia*, (3), 102–103

controversie tra clienti e intermediari, ma ha anche affidato alla Banca d'Italia il compito di curarne l'organizzazione e il funzionamento. A seguito di tale intervento, infatti, l'istituto di vigilanza ha emanato disposizioni attuative nelle quali sono stati precisati:

- La struttura interna dell'ABF
- Le modalità di accesso al sistema da parte dell'utenza
- I criteri di nomina e composizione dei Collegi decidenti
- I profili procedurali relativi all'istruttoria e alla decisione delle controversie

Nel corso del tempo, l'impianto normativo e regolamentare dell'ABF ha subito numerosi interventi di aggiornamento, volti ad adeguare il sistema all'evoluzione del quadro normativo europeo, all'aumento del contenzioso e alle esigenze di maggiore uniformità applicativa. In particolare, merita di essere richiamato il Regolamento della Banca d'Italia del 12 agosto 2020, attraverso il quale sono state introdotte delle modifiche sostanziali alla disciplina previgente. Sostanzialmente, tale intervento ha rafforzato la governance del sistema, con un miglior bilanciamento nella composizione dei Collegi e una ridefinizione delle regole procedurali, finalizzata a garantire tempi di decisione più svelti, maggiore coerenza interpretativa e una migliore tutela degli interessi della clientela. Inoltre, il nuovo impianto regolamentare ha rafforzato l'accessibilità del sistema, prevedendo l'ampliamento della funzionalità telematiche e chiarezza nei criteri decisionali, in un'ottica di trasparenza e prevedibilità dell'azione dell'ABF⁷⁷.

Per comprendere appieno la natura giuridica del sistema dell'Arbitro Bancario Finanziario, è fondamentale esaminare l'articolo 128-bis del TUB, che ne costituisce il fondamento normativo⁷⁸:

- Primo comma: stabilisce l'obbligo, in capo ai soggetti indicati nell'articolo 115 TUB, di aderire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela. Tali soggetti corrispondono alle banche, agli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 TUB, gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica. Tale obbligo si configura come una condizione necessaria e indefettibile per l'esercizio legittimo dell'attività bancaria e finanziaria nel territorio nazionale. La supervisione sull'adempimento di tale onere è demandata alla Banca d'Italia, in quanto autorità di

⁷⁷ Banca d'Italia. (2020, 12 agosto). *Regolamento recante disposizioni attuative in materia di Arbitro Bancario Finanziario*.

⁷⁸ DELLE MONACHE, F. (2012). Arbitro bancario finanziario. *Judicium.it*, 1–15.

vigilanza e di regolazione dell'intero sistema bancario. In caso di inadempimento, si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente; in particolare, ai sensi dell'articolo 144 comma 4 del TUB, la Banca d'Italia può irrogare sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti responsabili, qualora venga accertata una violazione degli oneri imposti dalle disposizioni legislative o regolamentari.

- Secondo comma: affida alla Banca d'Italia la responsabilità dell'istituzione, organizzazione e funzionamento dell'ABF. In tale veste, essa è tenuta a definire i criteri procedurali, organizzativi e funzionali che disciplinano il sistema garantendone:
 - L'efficienza del sistema, sotto il profilo sia procedurale che economico
 - L'imparzialità delle decisioni, garantita dalla composizione terza e plurale dei Collegi
 - L'accessibilità, mediante strumenti digitali e procedure semplificate per l'utente
- Terzo comma: stabilisce che il ricorso al sistema dell'Arbitro Bancario Finanziario non preclude al cliente l'esercizio di ogni altro mezzo di tutela previsto dell'ordinamento giuridico nazionale. Tale disposizione deriva da un principio fondamentale presente nella materia della risoluzione alternativa delle controversie, secondo cui i meccanismi di ADR non possono mai sostituirsi integralmente alla giurisdizione statale, né tanto meno rappresentare un ostacolo nell'accesso alla stessa. In altri termini, il procedimento dinanzi a tale organismo ha natura meramente facoltativa per il cliente (mentre, come già visto è obbligatorio per l'intermediario) e si configura come alternativo ma non esclusivo rispetto al ricorso al giudice ordinario. Il principio sancito da questo comma si fonda, inoltre, su una garanzia di rango costituzionale; l'articolo 24 della Costituzione riconosce, infatti, a tutti i cittadini il diritto inviolabile di agire in giudizio per la tutela dei propri diritti e interessi legittimi. La conseguenza di ciò è che nessuna disciplina legislativa o regolamentare può limitare o condizionare l'esercizio di tale prerogativa, nemmeno nel quadro delle procedure alternative alla giurisdizione.

Non può, infine, essere trascurata la funzione anche "formativa" e indirettamente preventiva svolta dall'ABF. Da un lato, il sistema contribuisce a orientare il comportamento degli intermediari, inducendoli ad adottare condotte conformi ai principi di correttezza, trasparenza e diligenza professionale, al fine di evitare l'insorgere di contenziosi e, di conseguenza, di potenziali ricadute reputazionali o sanzionatorie. Dall'altro lato, tale organo svolge un ruolo rilevante nell'accrescere il grado di consapevolezza dei clienti rispetto ai propri diritti e agli strumenti di tutela disponibili, favorendo così un miglior equilibrio nei rapporti contrattuali tra

le parti; l'attività svolta dall'ABF, infatti, contribuisce anche alla promozione dell'educazione finanziaria, intesa non solo come conoscenza tecnica, ma come sviluppo di una cittadinanza economica più informata, consapevole e attiva⁷⁹.

Alla luce di quanto esposto, possiamo affermare che l'ABF si configura come modello avanzato di giustizia alternativa, capace di coniugare l'esigenza di semplificazione procedurale con quella di tutela sostanziale dei diritti della clientela, in un'ottica di complementarietà rispetto alla giurisdizione ordinaria. Esso rappresenta un punto di equilibrio sistemico tra la necessità di deflazionare il carico giudiziario e quella di offrire un rimedio effettivo, tempestivo e imparziale per la risoluzione delle controversie in ambito bancario e finanziario, assumendo nel tempo una funzione sempre più centrale nel panorama della tutela del consumatore.

3.2 L'organizzazione interna e la ripartizione delle funzioni

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) si compone di una struttura organizzativa articolata e multilivello, ideata per garantire il corretto funzionamento dell'intero sistema e l'effettività della tutela offerta ai ricorrenti. Tale struttura è composta da tre organi fondamentali, ciascuno con specifiche funzioni e competenze:

- I Collegi territoriali di merito (organo decidente): rappresentano l'organo giurisdizionale in senso lato, competente all'adozione delle decisioni nei singoli ricorsi;
- Le Segreterie tecniche, preposte al supporto istruttorio e organizzativo dei Collegi;
- Il Collegio di Coordinamento, deputato ad assicurare l'uniformità giurisprudenziale tra le varie articolazioni territoriali

3.2.1. I Collegi territoriali: l'organo decidente

I Collegi territoriali costituiscono il nucleo decisionale dell'ABF e rappresentano l'organo di merito cui è demandata la trattazione e la decisione dei ricorsi presentati dai clienti degli intermediari. Attualmente, l'ordinamento dell'ABF prevede sette sedi operative, distribuite sul territorio nazionale: Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo. La competenza territoriale di ciascun Collegio è determinata sulla base del domicilio del cliente ricorrente, conformemente a quanto disposto dal regolamento applicativo dell'ABF. Tuttavia, per esigenze di efficienza e funzionalità del sistema, la Banca d'Italia si riserva la facoltà di assegnare, in via eccezionale, un ricorso a un Collegio diverso da quello territorialmente competente. Per quanto

⁷⁹ Banca d'Italia. (s.d.). *Tutela ed educazione finanziaria*. <https://www.bancaditalia.it/compiti/tutela-educazione/index.html>

riguarda la composizione⁸⁰, ciascun Collegio è composto da cinque membri, la cui designazione avviene secondo criteri ispirati ai principi di rappresentatività, equilibrio istituzionale, indipendenza e competenza tecnico-professionale. In particolare:

- Tre componenti, compreso il Presidente, sono designati dalla Banca d'Italia
- Un membro è nominato su designazione delle associazioni rappresentative degli intermediari bancari e finanziari
- Un componente è indicato dalle associazioni rappresentative dei clienti, con lo scopo di garantire una composizione equilibrata e il rispetto del principio del contraddittorio.

Tutti i membri devono essere in possesso dei requisiti di onorabilità, indipendenza, imparzialità, nonché una comprovata competenza nelle materie giuridiche, economiche e finanziarie. Tali condizioni soggettive sono funzionali a garantire l'autorevolezza e la qualità tecnico-giuridica delle decisioni adottate. La normativa interna dell'ABF prevede poi una differenziazione nella durata degli incarichi:

- Il Presidente resta in carica per cinque anni, con possibilità di un solo rinnovo
- Gli altri componenti restano in carica per tre anni, anche essi rinnovabili una sola volta

Il Presidente del Collegio, scelto tra i membri designati dalla Banca d'Italia, esercita un ruolo di primaria importanza nel garantire il corretto funzionamento dell'organo decidente. Le sue attribuzioni si estendono sia all'ambito organizzativo, sia all'ambito propriamente decisorio. In particolare, al Presidente spetta:

- Coordinare i lavori del Collegio, assicurando l'ordinato svolgimento delle attività decisionali
- Fissare il calendario delle adunanze, programmando le sedute e definendo l'ordine di trattazione dei ricorsi
- Presiedere le riunioni del Collegio, curandone la regolarità formale
- Enunciare il dispositivo delle decisioni, a seguito della votazione collegiale da parte dei membri presenti
- Sottoscrivere i verbali delle adunanze, redatti dalla Segreteria tecnica
- Firmare le decisioni motivate, esprimendo formalmente la volontà dell'organo collegiale

⁸⁰ MAIONE, M. (2012). Forma e sostanza nelle delibere dell'Arbitro Bancario Finanziario. *Società*, 2012(5), 437–456.

Inoltre, il Presidente rappresenta ufficialmente il Collegio nei rapporti istituzionali con la Banca d'Italia e con l'Ufficio di Coordinamento dell'ABF, nonché tutte le attività esterne che richiedono l'intervento dell'organo decidente. In tal senso, la figura presidenziale non è solo garante della legalità interna della procedura, ma anche elemento di raccordo con l'intero sistema ABF.

3.2.2. La Segreteria tecnica: compiti e attività di supporto

A supporto dell'attività dei Collegi territoriali dell'Arbitro Bancario Finanziario opera, presso ciascuna sede, una Segreteria Tecnica, la cui composizione è costituita da personale qualificato della Banca d'Italia, specificatamente formato nella gestione procedurale delle controversie stragiudiziali. Tale struttura assume un ruolo di rilievo non meramente ausiliario, ma funzionalmente determinante ai fini del corretto svolgimento del procedimento e della garanzia dell'effettività della tutela offerta del sistema ABF.

Le Segreterie tecniche svolgono compiti essenziali nella fase istruttoria e gestionale del ricorso, ponendosi come interfaccia procedurale tra le parti del procedimento (ricorrente e intermediario resistente) e l'organo decidente. Sostanzialmente esse assicurano la regolarità formale degli atti, la trasparenza della comunicazione tra le parti e la celerità nella definizione del procedimento. Nello specifico, alle sette Segreterie territoriali sono attribuite le seguenti funzioni⁸¹:

- Ricezione e protocollazione dei ricorsi, con verifica della regolarità formale e della completezza della documentazione allegata ai fini dell'istruttoria preliminare;
- Esame della ricevibilità del ricorso, mediante accertamento della tempestività della proposizione e della sussistenza della condizione di procedibilità rappresentata dalla previa presentazione del reclamo all'intermediario;
- Gestione delle comunicazioni procedurali, mediante la notifica alle parti delle determinazioni assunte dal Collegio, delle richieste di integrazione documentale e di ogni altra comunicazione rilevante ai fini del contraddittorio;
- Acquisizione della documentazione integrativa, attraverso la richiesta formale alle parti di elementi informativi o probatori ulteriori, laddove necessari per la completa istruzione della controversia;

⁸¹ Arbitro Bancario Finanziario. (2025, 11 giugno). *Cos'è l'ABF*.

- Invito alla regolarizzazione del ricorso, nei casi in cui l'atto introduttivo risulti viziato o incompleto, mediante richiesta al ricorrente di integrare la domanda entro un termine perentorio di dieci giorni
- Supporto alle adunanze del Collegio, attraverso la predisposizione e redazione dei verbali delle sedute e delle decisioni, nonché attività di documentazione e verbalizzazione tecnica;
- Gestione degli archivi, sia cartacei che digitali, relativi ai procedimenti trattati, nel rispetto dei criteri di riservatezza, integrità e tracciabilità delle informazioni.

La Segreteria tecnica, quindi, non si limita ad una funzione meramente esecutiva o amministrativa, ma costituisce un elemento strutturale fondamentale per l'efficienza del sistema dell'ABF. Attraverso la sua azione, essa consente ai Collegi di concentrarsi sull'attività decisoria, garantendo che ogni fascicolo sia correttamente istruito, ordinato e conforme ai requisiti regolamentari. È dunque possibile affermare che il buon funzionamento dell'ABF non possa prescindere dalla piena efficienza e professionalità delle Segreterie tecniche, le quali, operando dietro le quinte, svolgono un ruolo essenziale nell'assicurare accessibilità, trasparenza e affidabilità all'intero meccanismo di risoluzione delle controversie in ambito bancario e finanziario.

3.2.3. Il Collegio di Coordinamento: uniformità interpretativa

In aggiunta ai Collegi territoriali, l'architettura istituzionale dell'Arbitro Bancario Finanziario prevede l'operatività di un Collegio di Coordinamento, organo con funzioni nomofilattiche volto a garantire l'uniformità interpretativa e l'armonia decisionale nell'ambito delle pronunce adottate dai diversi Collegi di merito. Esso rappresenta un presidio fondamentale di coerenza giurisprudenziale, finalizzato a salvaguardare l'affidabilità del sistema di ABF, contribuendo in modo sostanziale al consolidamento della certezza del diritto.

È opportuno mettere in evidenza che il Collegio di Coordinamento non costituisce un grado di impugnazione, né svolge funzioni giudicanti in senso proprio. Non è, pertanto, configurabile come organo gerarchicamente sovraordinato ai Collegi territoriali, né è accessibile tramite ricorso diretto delle parti del procedimento (ricorrente o intermediario)⁸². Al contrario, la sua attivazione è limitata a ipotesi predeterminate e avviene esclusivamente su impulso interno, secondo quanto previsto dal regolamento attuativo dell'ABF adottato dalla Banca d'Italia.

⁸² PIERUCCI, A. (2019). L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). In *Manuale di diritto bancario e finanziario*. Giuffrè.

Per quanto concerne le funzioni di tale Collegio, la principale è quella di assicurare una lettura uniforme delle disposizioni normative e regolamentari rilevanti per la risoluzione delle controversie, evitando la formazione di orientamenti giurisprudenziali disomogenei tra i diversi Collegi. Tale attività assume una portata sistematica e si configura come strumento di salvaguardia dell'unità interpretativa del diritto applicato all'interno del sistema ABF, in coerenza con i principi di buona amministrazione e parità di trattamento. In particolare, tale organismo è competente a pronunciare⁸³:

- Sui ricorsi che presentano questioni giuridiche di particolare rilevanza o complessità, tali da giustificare un intervento centralizzato
- Nei casi in cui si registrino orientamenti giurisprudenziali difformi tra due o più Collegi territoriali in merito ad una medesima questione giuridica, al fine di prevenire decisioni contraddittorie in casi analoghi

In tali circostanze il Collegio di Coordinamento ha il compito di enunciare un principio di diritto vincolante per tutti i Collegi territoriali, i quali sono tenuti ad uniformarsi nell'adozione delle decisioni successive su fattispecie analoghe. Qualora un Collegio intenda discostarsi da tale principio, è obbligato a motivare espressamente le ragioni del mancato adeguamento, con un onere di giustificazione rafforzato, volto a rendere trasparente e giustificato l'eventuale mutamento interpretativo.

Il Collegio di Coordinamento è composto da cinque membri, selezionati secondo criteri che assicurano imparzialità e competenza tecnica. In particolare, esso risulta così strutturato:

- Tre Presidenti dei Collegi territoriali, estratti a sorte tra i sette in carica
- Un componente designato dal Conciliatore Bancario Finanziario, scelto tra i membri in servizio presso uno dei Collegi di merito
- Un componente indicato dalle associazioni rappresentative dei clienti, anch'egli appartenente a uno dei Collegi territoriali

La nomina dei singoli componenti è effettuata con cadenza annuale, mediante sorteggio, secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia, la quale disciplina non soltanto il funzionamento dell'organo e le relative modalità operative, ma anche le regole di procedura. In caso di assenza, astensione o impedimento di uno o più componenti, le relative funzioni sono poste in essere da membri supplenti, previamente sorteggiati attraverso le medesime modalità. In particolare, qualora si verifichi l'assenza o l'impedimento del Presidente del Collegio in

⁸³ Arbitro Bancario Finanziario. (2024, 18 dicembre). *Il Collegio di Coordinamento*.

esame, le funzioni presidenziali verranno attribuite al più anziano tra i due Presidenti che fanno parte del medesimo. Tale soluzione garantisce la continuità operativa dell'organo, evitando interruzioni nell'attività nomofilattica.

In definitiva, è possibile affermare che tale Collegio svolge un ruolo significativo nel garantire l'unità interpretativa all'interno del sistema dell'ABF, facendo sì che le decisioni assunte dai diversi Collegi territoriali siano coerenti e conformi a principi giuridici condivisi. Pur non configurandosi come un organo giurisdizionale di secondo grado, esso esercita una funzione di indirizzo nomofilattico che contribuisce a consolidare la certezza del diritto e la parità di trattamento tra i ricorrenti, elementi fondamentali per l'autorevolezza e l'efficacia dell'intero sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

3.3. Materie di competenza e limiti dell'operatività dell'ABF

L'ambito di operatività dell'Arbitro Bancario Finanziario è stato delineato in via normativa e regolamentare attraverso una combinazione di fonti primarie e secondarie, tra cui assume particolare rilievo la deliberazione n.275 del 29 luglio 2008 del Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). Tale provvedimento ha definito in maniera analitica i criteri soggettivi e oggettivi che determinano la competenza dell'ABF, in attuazione dell'articolo 128-bis del Testo Unico Bancario (TUB). In particolare, la delibera del CIRC, nonché le successive Disposizioni attuative della Banca d'Italia, individuano i contorni operativi dell'istituto, specificando:

- Sotto il profilo soggettivo, chi può promuovere un ricorso e contro chi esso può essere proposto;
- Sotto il profilo oggettivo, quali tipologie di controversie possono essere devolute alla cognizione dell'ABF

Con riferimento al profilo soggettivo, l'articolo 128-bis del TUB riconosce la competenza dell'ABF a conoscere delle controversie insorte tra “cliente” e “intermediario”, utilizzando al primo comma il termine generico “clientela”⁸⁴. È opportuno osservare che tale formulazione rappresenta il risultato della modifica normativa introdotta dal d.lgs. n.303/2006, che ha sostituito la precedente espressione riferita esclusivamente ai “consumatori”. La nuova formulazione ha, pertanto, ampliato in senso estensivo il novero di soggetti legittimati ad accedere al sistema di risoluzione alternativa, includendo anche soggetti diversi dal consumatore in senso stretto. Tuttavia, la norma non fornisce una definizione esaustiva né della

⁸⁴ Italia. Testo unico bancario (D.lgs. 385/1993), art. 128-bis.

nozione di “cliente” né di quella di “intermediario”, rendendo così necessario un rinvio alla normativa secondaria, che specifica in termini più puntuali il perimetro applicativo⁸⁵.

In tale contesto assumono rilevanza la già citata deliberazione del CIRC n.275/2008 e le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” emanate dalla Banca d’Italia con provvedimento del 18 giugno 2016, le quali offrono una definizione tecnico-giuridica dei soggetti coinvolti:

- Il termine “cliente”⁸⁶ designa qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che abbia in corso, o abbia avuto in passato, un rapporto contrattuale con un intermediario ovvero che abbia avuto contatti funzionali all’erogazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Restano, tuttavia, esclusi dalla nozione di cliente i soggetti che esercitano professionalmente attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, qualora agiscano nell’ambito della loro attività professionale. Tali soggetti, infatti, possono rientrare in tale definizione solo ed esclusivamente se operano per finalità assolutamente estranee all’esercizio dell’impresa o della professione.
- La qualifica di “intermediario”⁸⁷ comprende una pluralità di soggetti tra cui: le banche, gli intermediari finanziari iscritti all’albo previsto dall’articolo 106 del TUB, i confidi iscritti nell’elenco previsto dall’articolo 112 del TUB, gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all’attività di banco posta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal Titolo VI del TUB, nonché istituti di pagamento.

Per quanto riguarda, invece, l’ambito di applicazione oggettivo⁸⁸ occorre sottolineare che all’ABF è competente a conoscere le controversie aventi ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, così come disciplinati dal Titolo VI del Testo Unico Bancario, relativo alla trasparenza dei rapporti contrattuali con la clientela. In linea di principio, rientrano nella cognizione dell’ABF tutte le controversie riguardanti l’accertamento dei diritti, obblighi e facoltà derivanti da rapporti contrattuali tra cliente e intermediario, a prescindere dal valore

⁸⁵ DELLE MONACHE, F. (2012). Arbitro bancario finanziario. *Judicium.it*, 1–15.

⁸⁶ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell’articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 1, lett. a).* *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, 199, 26 agosto 2008.

⁸⁷ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell’articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 1, lett. c).* *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, n. 199, 26 agosto 2008.

⁸⁸ Banca d’Italia. (2012, 13 novembre). *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari – Modifiche all’Allegato A del provvedimento 25 luglio 2011.*

economico complessivo del rapporto sottostante. L'unico limite di valore previsto dalla normativa attiene ai ricorsi aventi ad oggetto la richiesta di pagamento di somme di denaro; in tali casi, infatti, l'organo è competente solo se l'importo richiesto non supera i cento mila euro⁸⁹, tale soglia costituisce un limite inderogabile alla procedibilità del ricorso.

La normativa secondaria e le disposizioni regolamentari emanate dalla Banca d'Italia stabiliscono espressamente anche le ipotesi in cui la cognizione dell'ABF è esclusa, anche qualora la controversia coinvolga un rapporto bancario o finanziario. In particolare, sono sottratte alla competenza dell'Arbitro le seguenti tipologie di controversie:

- Le controversie riguardanti servizi e attività di investimento, ovvero altre fattispecie non rientranti nell'ambito applicativo del Titolo VI del Testo Unico Bancario (TUB), come stabilito dall'articolo 23, comma 4 del decreto legislativo n.58 del 1998. Tali controversie esulano dalla sfera di attribuzioni dell'ABF in quanto riguardano operazioni riconducibili alla disciplina dei mercati e degli strumenti finanziari, per le quali è stato istituito un apposito organismo competente: l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)⁹⁰. Quest'ultimo, istituito presso la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (Consob) con il decreto legislativo 6 agosto 2015, n.130 (attuativo della direttiva 2013/11/UE), è operativo dal 9 gennaio 2017 ed è preposto alla risoluzione extragiudiziale⁹¹ delle controversie insorte tra investitori retail e intermediari finanziari, concernenti la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento. L'ACF si configura, pertanto, come lo strumento alternativo deputato a garantire la tutela dei risparmiatori nei settori non coperti dalla competenza dell'ABF, assicurando continuità sistematica nel quadro complessivo degli strumenti ADR in ambito finanziario.
- Le domande di risarcimento dei danni che non costituiscano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione imputabile dell'intermediario
- Le controversie riguardanti beni materiali o a servizi estranei all'ambito bancario e finanziario, anche se connessi al contratto principale o a contratti accessori come, ad esempio, polizze assicurative non bancarie o beni acquistati mediante finanziamento

⁸⁹ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 2, comma 4. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

⁹⁰ Arbitro Bancario Finanziario (ABF). *Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*. Banca d'Italia.

⁹¹ Consob. (2023). *Relazioni annuali ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie*. Consob.

- Le controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009
- Le controversie per le quali sia in corso un procedimento esecutivo, ingiuntivo o di opposizione ad atto esecutivo, che precludono l'accesso al sistema di ABF per ragioni di incompatibilità procedurale
- I ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi delle norme di legge (articolo 2, comma 6, Delib. CICR n.275/2008). La normativa in esame distingue sostanzialmente tre diverse fattispecie di preclusione. La prima ipotesi riguarda la pendenza di un processo civile: laddove di quella medesima questione si sia già occupata l'autorità giudiziaria non sarà possibile ricorrere all'ABF. È tuttavia ammesso, in via eccezionale, che il ricorso venga presentato all'ABF qualora il procedimento giudiziario sia stato preceduto da un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del decreto legislativo 28/2010, risultato infruttuoso, a condizione che vi sia stato uno sviluppo delle controversie tale da non far coincidere integralmente le questioni già trattate in sede giudiziale con quelle devolute all'Arbitro.

La seconda fattispecie ricorre qualora la controversia sia stata rimessa ad arbitri. In questo caso, la competenza arbitrale prevale sulla procedura di ABF, atteso che l'arbitrato costituisce un meccanismo alternativo di definizione vincolante delle controversie, la cui decisione è suscettibile di esecuzione forzata, a differenza di quella dell'ABF, che non gode di esecutività automatica e si limita a produrre effetti obbligatori solo nei confronti dell'intermediario, senza precludere al cliente l'accesso alla giurisdizione. La terza ipotesi, invece, si riferisce all'esistenza di un tentativo di conciliazione ancora pendente. In tal caso, il ricorso all'ABF è temporaneamente inammissibile, allo scopo di evitare duplicazioni procedurali e dispersione di risorse, in coerenza con il principio di economia processuale. Tuttavia, la proposizione del ricorso diviene nuovamente ammissibile una volta che la procedura conciliativa si sia conclusa senza esito positivo.

Alla luce del quadro normativo e regolamentare esaminato, emerge con chiarezza come l'ABF rappresenti un meccanismo di tutela specializzato, in grado di risposte trasparenti ed efficaci in relazione ad una vasta gamma di controversie riconducibili ai rapporti bancari e finanziari. La delimitazione dell'ambito soggettivo e oggettivo di competenza consente di assicurare certezza giuridica nell'accesso al sistema, nonché un'efficace selezione delle controversie effettivamente suscettibili di trattazione in sede stragiudiziale, contribuendo così a consolidare l'autorevolezza dell'istituto quale presidio complementare rispetto alla giurisdizione ordinaria.

Tale impostazione trae piena conferma anche nei dati forniti dalla più recente Relazione annuale dell'ABF, dai quali emerge che le controversie più frequentemente oggetto di ricorso⁹² hanno riguardato, in primo luogo, i contratti di cessione del quinto dello stipendio o della pensione, che da soli rappresentano oltre un terzo del contenzioso complessivo (circa 34%), con un tasso di accoglimento particolarmente elevato, pari al 92%. Seguono i ricorsi relativi ai conti correnti, spesso connessi a problematiche inerenti a operazioni contestate, chiusure unilaterali o successioni, e quelli riguardanti i bonifici bancari, cresciuti del 64%, frequentemente collegati a fenomeni di frode informatica o phishing.

Tali evidenze attestano la capacità dell'ABF di individuare e trattare con tempestività le questioni maggiormente ricorrenti e di rilievo per la clientela, contribuendo a consolidarne il ruolo quale strumento centrale nell'assetto delle tutele extragiudiziali.

3.4 Profili di affinità e differenze tra l'ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Come già anticipato nel precedente paragrafo concernente l'ambito di applicazione dell'ABF, le controversie aventi ad oggetto strumenti finanziari e operazioni riconducibili all'attività di investimento rientrano nella sfera di attribuzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Quest'ultimo è stato istituito presso la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (Consob) in base al decreto legislativo n.130/2015 (in attuazione della direttiva 2013/11/UE) ed è divenuto operativo dal 9 gennaio del 2017. L'ACF si configura come strumento di tutela del risparmio ispirato a criteri di imparzialità, rapidità ed economicità, volto ad offrire una risposta efficiente e accessibile alle esigenze di protezione degli investitori non qualificati.

Sotto il profilo soggettivo⁹³, l'accesso al procedimento è riservato ai risparmiatori c.d. “non professionali”, vale a dire coloro che non dispongono delle competenze tecniche, delle conoscenze specialistiche e dell'esperienza che contraddistinguono gli operatori qualificati. In questa categoria rientrano soggetti fisici, piccoli imprenditori, organizzazioni senza fini di lucro e altri enti che, per dimensioni o struttura, si trovano in posizione di minorata capacità contrattuale. A essi è riconosciuta una forma di protezione rafforzata, fondata sul principio della simmetria informativa e sulla necessità di garantire scelte consapevoli in ambito finanziario.

Per quanto concerne la controparte, rientrano nella categoria degli “intermediari” tutti i soggetti abilitati alla prestazione di servizi e attività di investimento tra cui, in via principale, le banche, le società di intermediazione mobiliare (SIM), le società di gestione del risparmio (SGR),

⁹² Banca d'Italia. (2024). *Relazione annuale sull'attività dell'ABF (Relazione 2024)*. Banca d'Italia.

⁹³ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 2, comma 1, lett. g-h.*

nonché gli altri soggetti iscritti negli appositi albi tenuti dalla Consob o dalla Banca d'Italia. Tali soggetti sono individuati puntualmente dal Regolamento dell'ACF. È altresì opportuno precisare che anche le entità aventi sede all'estero possono essere assoggettate alla giurisdizione dell'ACF, a condizione che ricorrano determinati presupposti. In particolare, per gli intermediari comunitari è necessaria la presenza di una succursale operativa nel territorio italiano, mentre per quelli extra-UE è richiesto il preventivo rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività da parte delle autorità competenti, conformemente alle disposizioni legislative e regolamentari in vigore.

Con riguardo al contenuto delle controversie suscettibili di essere esaminate⁹⁴, l'ACF è chiamato a pronunciarsi esclusivamente su questioni che attengono alla violazione degli obblighi di condotta imposti dalla normativa di settore agli intermediari finanziari. Tali obblighi, fondati sul principio di diligenza, correttezza, trasparenza e adeguata formazione, sono posti a presidio della tutela dell'investitore "reital" e si applicano tanto nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento, quanto nell'erogazione dell'attività di gestione collettiva del risparmio. In particolare, l'organo interviene nei casi in cui l'utente lamenti, ad esempio, l'inadeguatezza dell'operazione rispetto al proprio profilo di rischio, la mancata comunicazione delle caratteristiche essenziali dello strumento finanziario, l'inesatta esecuzione dell'ordine o condotte omissive da parte dell'intermediario.

Nello specifico:

- "Servizi di investimento": si tratta di operazioni regolamentate dal Testo Unico della Finanza (TUF) e delegate ad operatori autorizzati, mediante cui il risparmio privato viene allocato in strumenti finanziari. Rientrano tra le attività più comuni:
 - La negoziazione per conto proprio: attività di acquisto e vendita di strumenti finanziari per finalità speculative da parte dell'intermediario
 - Esecuzione degli ordini per conto della clientela: comporta l'attuazione di istruzioni trasmesse dall'investitore
 - Gestione individuale di portafogli: attraverso cui il gestore assume decisioni discrezionali sugli investimenti conferiti
 - Consulenza in materia di investimento: fornitura di raccomandazioni personalizzate in merito all'acquisto, detenzione o dismissione di strumenti finanziari

⁹⁴ AssoCTU. (2024, dicembre). Arbitrato bancario e finanziario e camera di conciliazione e arbitrato: Una panoramica sui due nuovi istituti di risoluzione stragiudiziale delle controversie. *Dottrina Asso CTU*.

- “Servizio di gestione collettiva del risparmio”: si tratta dell’attività mediante cui operatori autorizzati investono professionalmente, in nome proprio ma per conto degli aderenti, le somme raccolte in un patrimonio comune. Tale attività si esplica, normalmente, attraverso fondi comuni di investimento o SICAV (società di investimento capitale variabile), i cui rendimenti sono ripartiti tra i partecipanti in proporzione alle quote detenute.

L’organo chiamato a decidere sulle controversie è il Collegio composto da cinque membri, tra cui il Presidente. Tre dei componenti, incluso il Presidente, sono selezionati e nominati direttamente dalla Consob⁹⁵. Gli altri due membri, pur formalmente designati dalla Commissione, vengono individuati su proposta delle rispettive rappresentanze di settore: uno dalle associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative e l’altro dalle associazioni degli intermediari, secondo un criterio di bilanciamento istituzionale analogo a quello previsto per la composizione dei Collegi dell’ABF.

L’attivazione del procedimento è subordinata alla sussistenza di precisi presupposti di procedibilità, volti a garantire l’efficacia e la specialità della tutela offerta⁹⁶. In primo luogo, è previsto un limite massimo di valore per la domanda azionata: l’importo oggetto del contendere non può assolutamente eccedere la soglia di 500.000 euro, come stabilito dalla normativa⁹⁷. Tale vincolo quantitativo ha come scopo quello di delimitare l’ambito delle controversie trattabili in sede stragiudiziale, escludendo le fattispecie caratterizzate da eccessiva complessità tecnico-giudica o rilevanza economica tale da richiedere la cognizione piena dell’autorità giudiziaria ordinaria.

In secondo luogo, costituisce condizione ostativa all’ammissibilità del ricorso la pendenza di un altro procedimento, sia esso giurisdizionale che alternativo, avente ad oggetto i medesimi fatti⁹⁸. La ratio di tale previsione risiede nell’esigenza di evitare duplicazioni processuali, sovrapposizioni decisionali e possibili conflitti tra diverse sedi di risoluzione. In altri termini, la contemporanea attivazione di più rimedi relativamente alla medesima vicenda sostanziale, comporta l’improcedibilità del ricorso per incompatibilità procedurale.

⁹⁵ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 5, comma 1.

⁹⁶ Consob – Arbitro per le Controversie Finanziarie. (2019, marzo). *Un modo semplice, veloce, gratuito ed efficace per risolvere una controversia*. Consob.

⁹⁷ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 4, comma 2.

⁹⁸ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 10, comma 2, lett. a (e successive modifiche).

Ulteriore requisito indefettibile per la proponibilità della domanda è rappresentato dalla presentazione preventiva di un reclamo formale all'intermediario coinvolto nella controversia. Tale procedura, analogamente a quanto previsto per il ricorso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), può essere attivata soltanto qualora il soggetto convenuto abbia fornito una risposta insoddisfacente ovvero non abbia riscontrato il reclamo entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione⁹⁹. In tali ipotesi, il ricorso dovrà essere proposto entro il termine perentorio di un anno dalla presentazione, pena la decadenza dal diritto di adire l'ACF¹⁰⁰. Ai sensi del Regolamento dell'organo, il ricorso deve essere redatto in forma scritta e deve contenere determinati elementi essenziali. Tra questi si annoverano:

- L'indicazione dell'intermediario nei cui confronti è proposta la domanda
- La descrizione puntuale delle doglianze sollevate
- L'esposizione cronologica e dettagliata dei fatti posti a fondamento della pretesa
- La qualificazione dell'importo richiesto a titolo di ristoro del danno subito

Il ricorso può essere presentato direttamente dalla parte interessata, oppure per il tramite di un avvocato munito di procura, ovvero con l'assistenza di un'associazione di consumatori iscritta nei registri riconosciuti dall'autorità competente¹⁰¹. L'inoltro dell'istanza avviene esclusivamente in modalità digitale, mediante l'utilizzo della piattaforma telematica disponibile sul sito ufficiale dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), a garanzia della tracciabilità e della trasparenza del procedimento. Tutte le comunicazioni inerenti al contenzioso, comprese notificazioni, richieste istruttorie, memorie e documentazione allegata, sono trasmesse per via telematica e confluiscono in un fascicolo informativo univoco, generato per ciascuna procedura, consultabile in ogni momento dalle parti interessate tramite l'accesso all'area riservata del portale istituzionale.

All'atto di ricezione del ricorso, la Segreteria tecnica dell'ACF procede, entro il termine perentorio di sette giorni lavorativi, alla verifica preliminare della regolarità formale dell'atto introduttivo e della completezza degli allegati richiesti. Qualora emerga la presenza di carenze, omissioni, vizi documentali o lacune nei dati forniti, l'ufficio provvede a trasmettere una richiesta di chiarimenti e/o integrazioni al ricorrente, assegnando un termine congruo entro il quale sanare le irregolarità riscontrate. Solo in caso di esito positivo di tale verifica, la domanda

⁹⁹ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 10, comma 2, lett. b (e successive modifiche).

¹⁰⁰ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 10, comma 3 (e successive modifiche).

¹⁰¹ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 10, comma 1 (e successive modifiche).

è formalmente trasmessa alla controparte finanziaria convenuta, e viene così istaurato il contraddittorio.

A decorrere dalla conoscenza della domanda, l'intermediario è tenuto a rendere note le proprie deduzioni difensive entro un termine ordinario di trenta giorni¹⁰²; quest'ultimo è prorogato a quarantacinque giorni qualora il soggetto coinvolto scelga di avvalersi dell'assistenza di una propria associazione di categoria. Tali deduzioni rappresentano il primo momento formale di replica, mediante il quale l'operatore ha facoltà di confutare le pretese avanzate dal ricorrente e di dimostrare la correttezza dell'operato posto in essere. Conclusa questa attività, il ricorrente ha la possibilità di replicare mediante una memoria di controdeduzioni¹⁰³, da presentare entro i quindici giorni successivi al deposito delle osservazioni della parte resistente. Successivamente, è riconosciuta anche alla parte resistente la facoltà di depositare una seconda memoria, sempre entro il termine di quindici giorni dal ricevimento della replica, al fine di ribadire le proprie ragioni¹⁰⁴. Completato questo scambio dialettico, e in assenza di ulteriori atti istruttori, il fascicolo si considera definitivamente chiuso e la controversia viene rimessa alla valutazione del Collegio.

A partire dalla chiusura del fascicolo, l'ACF è tenuto ad adottare la decisione entro il termine ordinario di novanta giorni; quest'ultimo, tuttavia, può essere prorogato, per una sola volta e per un massimo di ulteriori novanta giorni, nei casi in cui la controversia presenti particolare complessità ovvero su istanza congiunta delle parti¹⁰⁵. Il Collegio delibera applicando la normativa di riferimento, con particolare attenzione ai principi sanciti dal Testo Unico della Finanza (TUF), dal Regolamento Consob e dalle disposizioni di attuazione, valutando la documentazione prodotta e le condotte delle parti. Grava, in particolare, sul soggetto chiamato in causa l'onere di dimostrare di aver adempiuto agli obblighi informativi e di comportamento previsti dalla legge. Sono possibili due esiti:

- Nel caso in cui la decisione sia favorevole al ricorrente, il provvedimento finale conterrà l'indicazione delle misure da adottare da parte dell'impresa convenuta, nonché il termine entro il quale queste dovranno essere attuate, generalmente fissato in trenta

¹⁰² Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 11, comma 4 (e successive modifiche).

¹⁰³ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 11, comma 5 (e successive modifiche).

¹⁰⁴ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 11, comma 6 (e successive modifiche).

¹⁰⁵ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 14, commi 1-2 (e successive modifiche).

giorni¹⁰⁶. In caso di inottemperanza¹⁰⁷, l'ACF provvede alla pubblicazione integrale del provvedimento sul proprio sito istituzionale, evidenziando il mancato rispetto da parte del soggetto vigilato. Tale pubblicazione ha l'effetto di generare conseguenze negative sul piano reputazionale, rappresentando uno strumento di pressione indiretta idoneo a incentivare l'adeguamento spontaneo alla decisione. Resta, in ogni caso, impregiudicato il diritto dell'investito a rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria per far valere le proprie pretese, qualora il provvedimento non venga eseguito volontariamente.

- Nel caso in cui, invece, il Collegio respinga integralmente o parzialmente le domande proposte dall'investitore, quest'ultimo conserva pienamente la facoltà di adire al giudice ordinario, non essendo in alcun modo preclusa la tutela giurisdizionale.

In definitiva, il modello procedimentale dell'ACF presenta evidenti affinità strutturali e funzionali con quello disciplinato in ambito bancario per l'ABF. Entrambi gli organismi si configurano come strumenti di giustizia alternativa che operano in base a criteri di gratuità, imparzialità e rapidità decisionale e che mirano a garantire una forma di tutela effettiva a favore di soggetti considerati vulnerabili, siano essi utenti di servizi bancari o investitori non professionali. La procedura introdotta dinanzi all'ACF, come quella dell'ABF, si caratterizza per un impianto prevalentemente documentale, la centralità del contraddittorio scritto, l'utilizzo esclusivo della piattaforma telematica, nonché per la composizione collegiale dell'organo decidente, che riflette un equilibrio istituzionale tra la rappresentazione del mercato e della clientela. Inoltre, la previsione di limiti di valore, il requisito del preventivo reclamo e all'assenza di giudizi pendenti, unitamente alla natura non vincolante ma efficace delle decisioni, conferma la volontà del legislatore di replicare nel settore finanziario l'esperienza già consolidata in ambito bancario.

A rafforzare l'ulteriormente l'integrazione tra i due modelli, la Banca d'Italia e la Consob hanno recentemente sottoscritto un nuovo Protocollo d'intesa¹⁰⁸, finalizzato a intensificare la sinergia tra l'ABF e l'ACF e assicurare un livello più elevato e concreto di tutela per la clientela dei servizi bancari e finanziari. Tale accordo promuove lo scambio strutturato di informazioni tra i due organismi arbitrali in merito a questioni di comune interesse e prevede meccanismi di

¹⁰⁶ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 15, commi 1–3 (e successive modifiche).

¹⁰⁷ Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*, delibera n. 19602, art. 16, comma 3 (e successive modifiche).

¹⁰⁸ Arbitro Bancario Finanziario. (s.d.). *Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*. <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/arbitro-controversie-finanziarie/index.html>

coordinamento destinati a facilitare l'orientamento del cliente nella corretta individuazione dell'organismo competente, evitando sovrapposizioni o conflitti tra le rispettive giurisdizioni. Pertanto, alla luce delle analogie funzionali, dell'armonizzazione progressiva delle rispettive prassi operative e delle convergenze degli obiettivi istituzionali, l'ACF può essere considerato il naturale corrispettivo dell'ABF nel settore degli strumenti finanziari. Entrambi costituiscono presidi fondamentali a tutela dell'affidamento del pubblico e della correttezza degli operatori vigilati, contribuendo in modo significativo a consolidare la fiducia degli investitori e dei consumatori nel settore finanziario, in conformità ai principi di buon andamento, trasparenza e tutela del risparmio sanciti dall'ordinamento nazionale ed europeo.

CAPITOLO 4: IL PROCEDIMENTO DINANZI ALL'ABF

4.1. Il reclamo come condizione di procedibilità e la sua disciplina normativa (articolo 4, comma 1, Delibera CICR n.275/2008)

L'istaurazione del procedimento dinanzi all'ABF è subordinata, quale condizione di procedibilità, al previo esperimento di un tentativo di composizione bonaria della controversia direttamente tra le parti, attraverso la presentazione di un formale reclamo¹⁰⁹ da parte del cliente all'intermediario interessato. Tale adempimento preliminare è espressamente previsto dall'articolo 4, comma 1, delibera CICR n.275/2008, la quale sancisce che "il ricorso all'ABF è preceduto dalla presentazione di un reclamo all'intermediario". In attuazione di tale previsione, le disposizioni regolamentari della Banca d'Italia richiedono che ogni intermediario si doti di un apposito Ufficio reclami¹¹⁰ ovvero designi formalmente un responsabile della relativa funzione, al fine di garantire la gestione efficiente delle segnalazioni e delle contestazioni provenienti dalla clientela; il presidio organizzativo, infatti, può anche essere costituito da un solo soggetto, purché adeguatamente identificato e incaricato di istruire e riscontrare le doglianze ricevute. Il reclamo deve essere redatto in forma chiara e completa, contenere l'indicazione dell'intermediario destinatario, la descrizione dei fatti contestati, le motivazioni della doglianza e le specifiche pretese avanzate. Ai fini della tracciabilità e della trasparenza, ciascun intermediario è altresì tenuto a istituire e aggiornare un registro dei reclami ricevuti, nel quale dovranno essere annotate le informazioni essenziali relative all'oggetto, alla data di ricezione, agli esiti e ai tempi di riscontro.

La ratio sottesa a tale meccanismo è duplice: da un lato, quella di favorire una risoluzione diretta e tempestiva delle controversie, evitando il ricorso a strumenti esterni ove non strettamente necessario; dall'altro lato si mira a contenere il carico dell'ABF, riducendo i numeri dei ricorsi inammissibili o superflui.

Dal punto di vista procedurale, il quadro normativo¹¹¹ prevede che l'intermediario sia tenuto a fornire una risposta motivata entro il termine massimo di 60 giorni dalla ricezione del reclamo (salvo casi particolari, ad esempio in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15

¹⁰⁹ Altalex. (2018, 16 febbraio). *Arbitro bancario finanziario: Una guida operativa*. <https://www.altalex.com/documents/news/2018/02/16/arbitro-bancario-finanziario-una-guida-operativa>

¹¹⁰ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 4, comma 2. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

¹¹¹ Banca d'Italia. (2009, 18 giugno, con modifiche successive fino al dicembre 2018). *Disposizioni sull'ABF*. Banca d'Italia.

giorni lavorativi). L'esito potrà consistere in un'accettazione integrale o parziale delle richieste, oppure in un rigetto, motivato con adeguata chiarezza. In caso di rigetto, ovvero di risposta ritenuta insoddisfacente, il cliente è legittimato a proporre ricorso all'ABF. In caso di accoglimento, viceversa, l'intermediario è tenuto a dare tempestiva e puntuale esecuzione alla richiesta accolta, specificando in modo chiaro i termini entro cui l'adempimento sarà realizzato. Non è, dunque, sufficiente una risposta generica o meramente dilatoria: la dichiarazione di accoglimento deve essere accompagnata da un'indicazione precisa degli obblighi assunti e dei tempi di attuazione.

Non è infrequente che l'intermediario, in violazione dell'obbligo di riscontro previsto dalla normativa, tenti di eludere le proprie responsabilità omettendo del tutto di fornire risposta al reclamo presentato dal cliente. Tale condotta, caratterizzata da silenzio inerte, determina una situazione di stallo che può generare incertezza per la parte istante, compromettendo le sue legittime aspettative di tutela. Per scongiurare tale eventualità e salvaguardare l'effettività del rimedio stragiudiziale, l'ordinamento prevede una specifica disciplina: ai sensi dell'articolo 4 comma 1 della delibera, decorso il termine perentorio di trenta giorni dalla ricezione del reclamo senza che l'intermediario abbia fornito riscontro, si configura un rigetto implicito, che legittima l'utente bancario a promuovere ricorso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario.

4.2 Introduzione del ricorso: requisiti formali (articolo 5, Delibera CICR n.275/2008)

Alla luce di quanto esposto nel paragrafo che precede, nel caso in cui il cliente non ritenga soddisfacente la risposta fornita dall'intermediario ovvero non riceva alcun riscontro entro i termini previsti dalla normativa vigente, egli ha la facoltà di adire l'Arbitro Bancario Finanziario. Tale ricorso deve essere proposto entro il termine di dodici mesi decorrenti dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario¹¹².

La mancata osservanza di tale termine non comporta l'estinzione del diritto sostanziale, ma determina l'improcedibilità del ricorso, con la conseguenza che l'interessato dovrà necessariamente reiterare il reclamo, riattivando la fase preliminare del procedimento. Questa previsione si inserisce in un più ampio disegno di tutela dell'affidamento del cliente e di buon andamento del sistema di risoluzione alternativa delle controversie, in quanto impedisce che condotte dilatorie o ostruzionistiche da parte della banca possano pregiudicare l'accesso alla

¹¹² Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 5, comma 1. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

giustizia stragiudiziale e al contempo responsabilizza l'utente, che è tenuto a esercitare il proprio diritto con la necessaria diligenza e tempestività.

Ai fini dell'ammissibilità del ricorso, costituisce requisito essenziale la coincidenza¹¹³ tra le doglienze dedotte nel reclamo e le pretese successivamente formulate in sede stragiudiziale. Il ricorso deve, infatti, avere ad oggetto la medesima contestazione precedentemente formulata dal cliente all'intermediario, in quanto solo tale corrispondenza garantisce il rispetto della condizione di procedibilità e del principio del contraddittorio, assicurando all'istituto bancario la possibilità di fornire un riscontro compiuto nella fase preliminare. Tuttavia, è ammesso che nel ricorso venga richiesta per la prima volta la liquidazione di un risarcimento del danno, anche qualora tale istanza non sia stata formulata nel reclamo originario, purché il pregiudizio lamentato costituisca conseguenza immediata e diretta della medesima condotta già contestata all'intermediario. Tale possibilità trova fondamento nell'esigenza di tutelare in modo effettivo il cliente, evitando soluzioni formalistiche.

In base alla consolidata giurisprudenza dei Collegi, tale requisito deve tuttavia essere interpretato in maniera non eccessivamente formalistica. In particolare, l'identità di oggetto può ritenersi sussistente anche in presenza di ulteriori comunicazioni integrative trasmesse dal cliente all'intermediario, purché coerenti con il medesimo thema decidendum originario. L'ABF valorizza, infatti, una ricostruzione sostanziale della pretesa, ritenendo sufficiente che le nuove argomentazioni o precisazioni non alterino la natura giuridica del rapporto dedotto in controversia.

Qualora, invece, nel ricorso vengano introdotte delle domande nuove o contestazioni non previamente formulate, si configura un'ipotesi di mutamento della domanda, che comporta l'irricevibilità o improcedibilità del ricorso per violazione della condizione di procedibilità e del principio del contraddittorio, in quanto l'intermediario non ha potuto pronunciarsi su questioni nuove che, se tempestivamente sollevate, avrebbero potuto essere accolte. Diversamente, l'eventuale produzione di nuova documentazione a supporto delle pretese già dedotte nel reclamo non incide sull'ammissibilità del ricorso; si tratta, infatti, di atti e documenti che si riferiscono a rapporti già noti all'intermediario e che, pertanto, non alterano il perimetro del contraddittorio né compromettono l'equilibrio tra le parti. Si evidenzia, infine, che in conformità della natura unilaterale e attivabile esclusivamente su iniziativa del cliente, il

¹¹³ SANGIOVANNI, V. (2012). Regole procedurali e poteri decisorii dell'Arbitro Bancario Finanziario. *Judicium.it*, 1–20.

procedimento ABF non consente all'intermediario di formulare domande riconvenzionali; l'istituto convenuto può solamente svolgere difese tecniche e giuridiche finalizzate a contestare l'accoglimento delle istanze proposte dal ricorrente.

Per quanto concerne il profilo territoriale¹¹⁴, il ricorso deve essere presentato al Collegio competente individuato in base al domicilio del cliente o, in caso di soggetti diversi da persone fisiche, alla sede legale. La trasmissione del ricorso avviene mediante deposito presso la Segreteria tecnica del Collegio competente oppure, in alternativa, tramite presentazione presso una delle filiali della Banca d'Italia, le quali, in virtù della loro funzione di supporto istituzionale al sistema ABF e della loro distribuzione capillare sul territorio nazionale, provvedono al tempestivo inoltro della documentazione all'organo competente. È opportuno precisare che, trattandosi di una procedura interamente documentale, la prossimità fisica del cliente alla sede del Collegio non costituisce un elemento rilevante né una condizione di preferibilità, in quanto il ricorso può essere trasmesso anche per via telematica, mediante posta elettronica certificata (PEC) o piattaforma digitale dedicata, oppure tramite raccomandata.

Il modello procedurale adottato non prevede lo svolgimento né di udienze pubbliche né l'audizione diretta delle parti o dei testimoni, escludendo ogni forma di istruttoria orale. Tale struttura assicura la celerità, economicità ed efficienza, nonché un più agevole accesso alla tutela per i clienti, specialmente per i soggetti meno esperti o privi di assistenza legale. Ai fini della rituale istaurazione del procedimento, il cliente è tenuto a porre in essere una serie di adempimenti formali e sostanziali, la cui osservanza è essenziale per l'ammissibilità del ricorso. In particolare, occorre:

- In primo luogo, il ricorrente deve compilare e sottoscrivere l'apposito modulo di ricorso, redatto in forma standardizzata, disponibile sul sito istituzionale dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it), nonché presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Il formulario deve contenere:
 - I dati anagrafici o identificativi delle parti coinvolte (ricorrente e intermediario convenuto)
 - Una descrizione sintetica ma puntuale dei fatti oggetto della controversia, comprensiva dei riferimenti temporali e contrattuali rilevanti

¹¹⁴ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 5, comma 2. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

- L'indicazione chiara e puntuale delle richieste avanzate nei confronti dell'intermediario (ad esempio rimborso somma, rettifica di segnalazioni)
- L'elenco della documentazione allegata a supporto delle pretese, funzionale a circostanziare le domande proposte

La corretta, completa e veritiera compilazione del modulo rappresenta una condizione imprescindibile per l'accesso al giudizio arbitrale, in quanto consente al Collegio decidente di disporre sin dall'avvio del procedimento delle informazioni essenziali per una valutazione tempestiva, coerente e fondata delle controversie sottoposte al suo esame.

- In secondo luogo, il ricorrente è tenuto a corrispondere un contributo spese pari a venti euro¹¹⁵, il cui pagamento costituisce condizione di procedibilità del ricorso. Il versamento deve essere effettuato con l'indicazione obbligatoria della causale "Ricorso ABF", secondo una delle seguenti modalità¹¹⁶:
 - Mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario", IBAN IT71M0100003205000000000904
 - Mediante versamento su corrente postale n.98025661 intestato a "Banca d'Italia – Segreteria dell'Arbitro Bancario Finanziario"
 - In contanti, presso qualsiasi Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico, con esclusione delle unità specializzate nella vigilanza, come specificato sul sito istituzionale dell'ABF.

Ai fini della corretta imputazione del pagamento, è necessario indicare nella causale il codice fiscale del ricorrente ovvero, in caso di soggetto diverso da persona fisica, la relativa partita IVA. L'omesso versamento, o l'indicazione incompleta dei dati identificativi, comporta l'irricevibilità del ricorso, salvo eventuale sanatoria nei termini indicati dalla Segreteria tecnica, ove possibile.

- In terzo luogo, il cliente è tenuto a trasmettere copia del ricorso all'intermediario convenuto, al fine di consentire a quest'ultimo l'esercizio del diritto di difesa e l'istaurazione del contraddittorio. Tale comunicazione deve avvenire mediante raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite posta elettronica certificata

¹¹⁵ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 2, comma 10. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, 199, 26 agosto.

¹¹⁶ Mediobanca S.p.A. (2018). *Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario*.

(PEC). Qualora il ricorrente ometta tale adempimento, la comunicazione sarà effettuata d'ufficio dalla Segreteria tecnica competente, che provvederà a darne tempestiva notizia alla controparte, in modo da garantire la regolare prosecuzione della procedura.

Una volta acquisito il ricorso, la Segreteria tecnica provvede a effettuare un controllo preliminare volto a verificarne la completezza formale e la regolarità della documentazione¹¹⁷. Qualora emergano carenze o profili di irregolarità, il Presidente del Collegio o il Collegio stesso possono invitare la parte istante a procedere alla regolarizzazione dell'atto introduttivo, nonché richiedere a entrambe le parti l'integrazione della documentazione o la produzione di ulteriori elementi utili all'istruttoria. Tali richieste, ove formulate, possono determinare una sospensione del termine per la decisione, ai sensi del regolamento procedurale dell'ABF. Nel caso in cui, invece, il ricorso risulti manifestamente inammissibile, ad esempio per assenza di un soggetto legittimamente convenuto (come nel caso di un intermediario non individuato con sufficiente precisione), o per palese carenza dei presupposti di legge, la Segreteria tecnica provvede a sottoporre direttamente la questione al Presidente del Collegio competente; quest'ultimo, all'esito di una valutazione preliminare, può emettere un provvedimento di inammissibilità immediata, determinando l'arresto anticipato del procedimento.

In assenza di impedimenti ostativi, il ricorso viene trasmesso senza indugio al soggetto convenuto, che dispone di un termine di trenta giorni per depositare presso la Segreteria le proprie deduzioni difensive e la documentazione ritenuta rilevante ai fini della decisione. A seguito della ricezione delle osservazioni dell'intermediario¹¹⁸, l'istante ha facoltà di presentare, entro il termine di venticinque giorni, una memoria di replica, la quale deve tuttavia attenersi ai limiti oggettivi della domanda iniziale proposta, senza introdurre né nuove contestazioni né modificare l'oggetto del contendere.

Successivamente, il soggetto convenuto ha a sua volta la possibilità di produrre, entro ulteriori quindici giorni, una memoria di controreplica, qualora intenda replicare alle osservazioni formulate dal cliente.

¹¹⁷ Camera di Commercio di Torino – Settore Regolazione del Mercato. (2019). *Guida all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Torino: Camera di Commercio di Torino.

¹¹⁸ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 5, comma 3. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

Tutti i termini sopra indicati hanno carattere perentorio: decorso inutilmente il relativo periodo, eventuali atti o documenti depositati oltre il termine non saranno presi in considerazione dal Collegio ai fini della decisione finale, salvo che non si tratti di comunicazioni relative:

- Al raggiungimento di un accordo transattivo tra le parti
- Alla rinuncia espressa al ricorso da parte del cliente

In entrambi questi casi, il procedimento si estingue anticipatamente per cessazione della materia del contendere, determinando l'archiviazione del fascicolo senza pronuncia nel merito.

Una volta ricevute tutte le memorie nei termini previsti, ovvero decorso inutilmente il termine per la loro presentazione, la Segreteria tecnica provvede a comunicare formalmente alle parti la data in cui il fascicolo è da considerarsi completo. Tale comunicazione segna l'inizio della fase decisoria vera e propria, in cui il Collegio è chiamato a valutare la controversia sulla base della documentazione acquisita.

4.3. La decisione del Collegio: termini, criteri e contenuti (articolo 6, Delibera CICR n.275/2008)

Ai sensi dell'articolo 6 della Deliberazione CICR n.275 del 29 luglio 2008, il Collegio dell'Arbitro Bancario Finanziario è tenuto a pronunciarsi sul ricorso entro il termine di sessanta giorni decorrenti alternativamente:

- Dalla data di ricezione delle deduzioni difensive da parte del soggetto convenuto
- Ovvero, in caso di mancato deposito delle stesse, dalla scadenza del termine assegnato per la loro presentazione

Tale previsione normativa è finalizzata a garantire la celerità del procedimento, in coerenza con la natura stragiudiziale ed extraprocessuale dell'istituto. È opportuno ricordare che l'ABF rappresenta uno strumento alternativo, preventivo e non vincolante rispetto alla giustizia ordinaria, con funzione deflattiva e semplificativa. Di conseguenza, la previsione di un termine breve e perentorio per l'adozione della decisione finale da parte del Collegio è funzionale a scongiurare ritardi pregiudizievoli per l'utente, evitando che il ricorso all'ABF possa trasformarsi in un ostacolo procedimentale o in una causa di dilazione indebita dell'esercizio del diritto di azione dinanzi all'autorità giudiziaria. La rapidità del giudizio arbitrale si presenta, dunque, come una garanzia di effettività della tutela, in linea con i principi costituzionali di ragionevole durata del processo e accesso alla giustizia (articoli 24 e 111 della Costituzione).

La pronuncia sull'istanza presentata dal cliente viene adottata esclusivamente sulla base della documentazione acquisita nella fase istruttoria. Non è prevista, infatti, alcuna forma di

contraddittorio orale né l'assunzione di prove testimoniali, in quanto la procedura dinanzi all'ABF si fonda su un modello interamente documentale. All'interno di tale contesto, riveste un ruolo fondamentale la relazione tecnica predisposta dalla Segreteria, la quale rappresenta lo strumento attraverso cui vengono ricostruiti, in maniera imparziale e sintetica:

- I fatti allegati dalle parti
- Le domande formulate
- Le norme giuridiche ritenute astrattamente applicabili al caso concreto
- Gli orientamenti interpretativi consolidati, sia di natura giurisprudenziale che desunti dalla prassi dei Collegi ABF

Grazie a questa attività preliminare, l'organo deliberante può esaminare la controversia disponendo di un quadro chiaro, coerente e completo, idoneo a garantire omogeneità delle determinazioni, certezza del diritto e trasparenza dell'iter valutativo.

La decisione viene adottata a maggioranza dei voti dei membri componenti (cinque) e deve essere sempre adeguatamente motivata, in ossequio ai principi di imparzialità e legalità. Una volta approvato il provvedimento, sarà compito della Segreteria tecnica darne tempestiva comunicazione alle parti, trasmettendo il testo integrale contenente sia il dispositivo che la motivazione, entro il termine di trenta giorni dalla data della pronuncia¹¹⁹. Nel caso in cui il ricorso venga accolto, anche solo parzialmente, l'organo giudicante è tenuto a fissare un termine entro il quale il soggetto convenuto dovrà adempiere agli obblighi indicati, compreso l'eventuale rimborso dell'importo di venti euro corrisposto dal cliente a titolo di contributo spese. Qualora non venga stabilito un termine specifico, l'adempimento dovrà comunque avvenire entro trenta giorni della comunicazione della decisione, conformemente alla disciplina applicabile.

L'eventuale mancata ottemperanza delle prescrizioni contenute nella decisione arbitrale, così come comportamenti ostruzionistici posti in essere nel corso del procedimento, non sono sanzionati attraverso strumenti coercitivi di tipo esecutivo, bensì tramite un sistema fondato su forme di pubblicità negativa. In particolare, la condotta non conforme è oggetto di diffusione pubblica attraverso:

¹¹⁹ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 6, comma 5. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

- La pubblicazione per un periodo di cinque anni sul sito istituzionale dell'ABF, nella sezione dedicata alla trasparenza e al monitoraggio degli esiti procedurali; trascorso tale termine, la notizia viene rimossa automaticamente;
- La segnalazione in evidenza sulla homepage del sito internet dell'intermediario inadempiente, per la durata di sei mesi, così da assicurare la massima visibilità nei confronti dell'utenza.

La violazione degli obblighi derivanti dalla pronuncia è configurabile, a titolo esemplificativo, nei seguenti casi:

- Mancato invio, ovvero trasmissione tardiva, della documentazione richiesta dalla Segreteria tecnica o dal Collegio;
- Inottemperanza, totale o parziale, rispetto a quanto statuito nella decisione;
- Assenza di rimborso al cliente della somma di venti euro a titolo di contributo spese;
- Mancata corresponsione del versamento pari a duecento euro dovuto alla Banca d'Italia, nei casi in cui il ricorso sia accolto, anche solo in parte;
- Violazione degli obblighi contributivi relativi al finanziamento del sistema ABF, con riferimento alle somme destinate alla remunerazione dei membri designati dalle associazioni di categoria.

Questo metodo di sanzione reputazionale svolge una funzione essenziale nel rafforzare la credibilità dell'ABF, inducendo i soggetti vigilati a conformarsi spontaneamente alla determinazione ricevuta. La logica sottesa è quella della moral suasion, che sostituisce l'azione coattiva con l'esposizione pubblica di condotte non conformi agli standard di correttezza e collaborazione. È previsto, tuttavia, che l'intermediario possa richiedere la cancellazione anticipata della notizia pubblicata sul sito istituzionale, qualora sia intervenuta una sentenza definitiva dell'Autorità giudiziaria di merito o di legittimità che abbia accolto le sue ragioni. In tale eventualità, l'organo decidente, su istanza motivata e documentata, potrà disporre la rimozione integrale della segnalazione.

Nel diverso scenario in cui venga dato seguito alla decisione con ritardo, la parte interessata può informare la Segreteria tecnica, affinché venga disposta l'integrazione dell'informativa pubblicata, indicando l'avvenuto adempimento tardivo. In questa ipotesi, la doppia segnalazione (quella relativa al ritardo e quella sull'inadempimento originario) rimane visibile per un periodo di dodici mesi, decorso il quale sarà rimossa d'ufficio.

È necessario aggiungere che l'elenco delle decisioni non eseguite riporta specifiche materie rispetto alle quali taluni operatori hanno manifestato una linea di disapplicazione sistematica o

parziale, comunicando espressamente la propria intenzione di non adeguarsi agli orientamenti consolidati dei Collegi. Tali ambiti riguardano questioni particolarmente controverse, quali:

- Il rimborso degli oneri non maturati in caso di estinzione anticipata di prestiti garantiti da cessione del quinto dello stipendio o delegazione di pagamento, in seguito alla sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea nella causa C-383/18 (caso Lexitor), come recepita dal Collegio di Coordinamento con la decisione n.26525/2019;
- La determinazione degli interessi riconosciuti sui buoni fruttiferi postali della serie Q/P, in particolare per il periodo dal ventunesimo al trentesimo anno;
- I mutui indicizzati al franco svizzero, con riferimento alle modalità di calcolo e conversione delle rate, oggetto di frequente contenzioso.

L'inclusione di tali casistiche all'interno dell'elenco permette ai clienti di acquisire una conoscenza puntuale delle prassi ricorrenti adottate da alcuni soggetti vigilati, specialmente in relazione a tematiche giuridiche controverse. Ciò agevola un esercizio più consapevole dei propri diritti, favorendo scelte contrattuali maggiormente ponderate e contribuendo, al tempo stesso, a implementare l'affidabilità complessiva del sistema predisposto dall'Arbitro Bancario Finanziario.

4.4 Cause di interruzione e di estinzione del procedimento

Per quanto concerne la composizione, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della Deliberazione CICR n.275/2008, il Collegio si considera regolarmente costituito solo in presenza di tutti i cinque membri effettivi. Qualora uno o più di essi risultino impossibilitati a partecipare alla seduta, si procede alla sostituzione automatica mediante il subentro dei membri supplenti previamente designati, così da assicurare la continuità operativa.

Particolare rilievo assume la necessità di salvaguardare l'imparzialità del procedimento attraverso l'esclusione di eventuali situazioni di conflitto di interessi¹²⁰ che possano compromettere l'autonomia del giudizio. È possibile, infatti, che uno dei membri designati versi in una situazione di incompatibilità soggettiva, ad esempio per aver in precedenza intrattenuto rapporti professionali con una delle parti (come accade nel caso in cui il componente sia un avvocato che abbia assistito dei soggetti coinvolti nella lite). Al fine di tutelare l'integrità del

¹²⁰ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 6, comma 3. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, 199, 26 agosto.

procedimento, la Segreteria tecnica trasmette, con congruo anticipo rispetto alla data fissata per la seduta, la convocazione del Collegio. Tale comunicazione riporta, oltre alla data e all'ordine del giorno, i nominativi delle parti, la tipologia del rapporto sottostante alla controversia e la descrizione sintetica delle questioni giuridiche oggetto di esame. Mediante tale informativa viene richiesto espressamente a ciascun componente di dichiarare eventuali situazioni di conflitto o cause di astensione, in conformità al principio di buona amministrazione. In caso di riscontro positivo, il membro interessato ha l'obbligo deontologico e procedurale di segnalare tempestivamente la propria posizione di incompatibilità, al fine di consentire la designazione del sostituto e garantire la regolare costituzione dell'organo deliberativo.

Oltre alla fase decisoria in senso stretto, il procedimento promosso davanti all'Arbitro Bancario Finanziario può subire deviazioni dal suo ordinario svolgimento, in presenza di circostanze idonee a determinare, alternativamente, una sospensione temporanea o una chiusura anticipata dell'istruttoria:

- Con riferimento alla prima ipotesi, l'articolazione del giudizio può essere sospesa, su iniziativa del Collegio o su istanza di una delle parti, qualora venga accertato l'avvio di un meccanismo stragiudiziale di risoluzione della controversia, come ad esempio la mediazione obbligatoria di cui al decreto legislativo 28/2010. In tali casi, l'esame del ricorso è temporaneamente interrotto per consentire lo svolgimento del tentativo conciliativo, ritenuto prioritario nell'ottica del legislatore quale strumento potenzialmente più rapido e soddisfacente per entrambe le parti.

Qualora l'iniziativa conciliativa non sortisca esito favorevole, la parte istante conserva la facoltà di riattivare il procedimento arbitrale già incardinato, senza necessità di presentare un nuovo reclamo al soggetto sottoposto a vigilanza, in quanto l'adempimento originario resta valido agli atti. È opportuno sottolineare che il meccanismo dell'ABF, diversamente dagli strumenti negoziali, è strutturato su base "aggiudicativa"; il Collegio, dunque, non svolge una funzione mediatrice né tenta di promuovere un accordo tra le parti, bensì adotta una pronuncia che risolve la controversia attribuendo ragione all'una o all'altra parte, sulla base degli atti acquisiti e delle regole applicabili. La previsione dell'interruzione in caso di avvio di procedimenti conciliativi alternativi sottende implicitamente un riconoscimento della priorità assegnata dalla legge ai meccanismi consensuali di definizione della lite, in quanto strumenti potenzialmente più rapidi e soddisfacenti per entrambe le parti. Tuttavia, proprio in ragione dell'eventualità che tali percorsi non conducano ad una soluzione

condivisa, l'ordinamento garantisce la possibilità di riattivare l'iter arbitrale originario, evitando inutili duplicazioni procedurali o ulteriori aggravii in capo all'utente.

- Quanto alla seconda evenienza¹²¹, ossia l'estinzione anticipata della procedura, essa può verificarsi nei casi in cui, durante la pendenza del ricorso, venga istaurato un parallelo procedimento contenzioso di natura giurisdizionale o arbitrale, avente ad oggetto la medesima vicenda sostanziale. In tale caso, l'articolo 6, comma 4, secondo periodo, della Deliberazione CICR n.275/2008, attribuisce al Collegio la facoltà di dichiarare l'estinzione del procedimento, previa verifica dell'effettivo interesse del ricorrente alla prosecuzione dello stesso. La Segreteria tecnica, in tali circostanze, è tenuta a interpellare formalmente il cliente, il quale dovrà manifestare la propria volontà entro il termine di trenta giorni. Decorso infruttuosamente tale periodo, ovvero in caso di rinuncia espressa, il Collegio provvede con apposita delibera di estinzione.

La ratio sottesa a tale previsione è stata oggetto di attenzione dottrinale¹²², in particolare a seguito dell'entrata in vigore della riforma del 2010, che ha introdotto l'obbligo di mediazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria in materia bancaria e finanziaria. In precedenza, tale facoltà era rimessa alla libera valutazione delle parti, la quali potevano spontaneamente preferire l'accesso al giudice ordinario. Con tale obbligatorietà, tuttavia, si è determinato un mutamento sostanziale nel bilanciamento degli strumenti a disposizione: un'eventuale estinzione del procedimento arbitrale a fronte dell'istaurazione di un processo civile potrebbe, oggi, risultare pregiudizievole, soprattutto qualora quest'ultimo fosse destinato a essere dichiarato improcedibile per mancato esperimento della procedura conciliativa. Di conseguenza, il potere del Collegio di pronunciare l'estinzione deve essere esercitato con prudenza, tenendo conto dell'effettivo e attuale interesse del cliente a ottenere una pronuncia nel merito attraverso la procedura semplificata dell'ABF. È importante osservare che la disposizione in esame non configura un obbligo in capo al Collegio, ma introduce una facoltà discrezionale che consente di valorizzare il principio di effettività della tutela, evitando soluzioni che privino il cliente di rimedi utili.

¹²¹ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 6, comma 4. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

¹²² SANGIOVANNI, V. (2012). Regole procedurali e poteri decisorii dell'Arbitro Bancario Finanziario. *Judicium.it*, 1–20.

Un caso emblematico è quello in cui sia il soggetto vigilato ad adire l'autorità giudiziaria nel corso del procedimento arbitrale: in simili circostanze, in assenza di previo esperimento della mediazione, la relativa domanda giudiziale sarà dichiarata improcedibile, con conseguente rafforzamento dell'interesse del cliente alla prosecuzione dell'istruttoria dinanzi all'ABF. In definitiva, è possibile ritenere che non è agevole individuare fattispecie tipiche in cui emerga un effettivo vantaggio per il ricorrente nell'abbandonare il procedimento a fronte dell'instaurazione di un contenzioso ordinario. Al contrario, nella maggior parte dei casi, l'estinzione potrebbe tradursi in una compressione ingiustificata del diritto di difesa e in un rallentamento dell'accesso alla giustizia.

4.5 Elementi qualificatori del procedimento e natura giuridica delle pronunce rese dall'ABF

Per delineare compiutamente la natura giuridica della pronuncia resa dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), risulta imprescindibile un'attenta disamina dell'articolo 6 comma 5 della Deliberazione CICR n.275/2008. Come già precedentemente esposto, tale norma afferma che “la decisione sul ricorso è motivata e comunicata alle parti entro trenta giorni dalla pronuncia; essa è assunta sulla base della documentazione raccolta e delle previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché dei codici di condotta cui l'intermediario aderisca. Essa può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti”. Da tale disposizione emergono tre elementi strutturali che caratterizzano la funzione e il valore della decisione emessa dall'organo giudicante¹²³:

- Conformità al diritto: la pronuncia deve essere adottata in ossequio alle disposizioni normative applicabili, senza possibilità di ricorrere a criteri equitativi, salvo i casi tassativamente previsti dalla legge. Ciò implica che l'organo decidente non gode di discrezionalità nell'interpretazione creativa delle norme, ma deve attenersi rigorosamente alla legislazione vigente, ai regolamenti settoriali e, laddove rilevanti, agli standard di autoregolamentazione adottati volontariamente dagli operatori del mercato. In tal senso, la decisione arbitrale si allinea alla disciplina di cui l'articolo 113, comma 1, del codice di procedura civile, secondo cui “nel pronunciare sulla causa il giudice deve seguire le norme del diritto, salvo che legge gli attribuisca il potere di

¹²³ SANGIOVANNI, V. (2012). Regole procedurali e poteri decisorii dell'Arbitro Bancario Finanziario. *Judicium.it*, 1–20.

decidere secondo equità”. È opportuno richiamare, per completezza, anche i successivi commi dell’articolo 113 e l’articolo 114 c.p.c., che individuano tassativamente i casi in cui è ammesso il giudizio secondo equità. In particolare l’articolo 113, comma 2, consente tale criterio per le cause di valore non eccedente i duemilacinquecento euro, salvo che derivino da rapporti contrattuali conclusi mediante condizioni generali predisposte unilateralmente (articolo 1342 c.c.). L’articolo 114, invece, riconosce la possibilità di una decisione equitativa in presenza di diritti disponibili e su concorde richiesta delle parti. Naturalmente, tali eccezioni non si applicano al procedimento dinanzi all’ABF, in cui la valutazione si fonda sistematicamente su parametri oggettivi e su fonti normative di imposizione esterna. Sotto il profilo sistematico, l’adozione di una decisione giuridicamente fondata conferisce alle pronunce una valenza tecnico-giuridica particolarmente rilevante, che accresce la loro autorevolezza e credibilità nel panorama degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Questo assetto decisionale, ispirato a principi giuridici oggettivi, comporta importanti ricadute pratiche. In particolare, la conformità della pronuncia alle disposizioni di legge rende più probabile che, in caso di successiva proposizione della medesima questione dinanzi all’autorità giudiziaria, l’esito sia allineato a quello già espresso dal Collegio. Ciò produce un naturale effetto di dissuasione dal contenzioso e favorisce un’elevata percentuale di adempimento spontaneo da parte degli intermediari, che tendono ad uniformarsi alle determinazioni dell’ABF proprio in virtù del loro fondamento normativo e della prevedibilità delle conseguenze giudiziarie. L’efficacia dell’intervento dell’Arbitro, pertanto, non deriva dalla forza vincolante della decisione (che formalmente resta priva di natura esecutiva), quanto dalla sua capacità di orientare le condotte future in base al diritto applicabile, fungendo da parametro autorevole per la risoluzione del conflitto.

- Obbligo di motivazione¹²⁴: l’esigenza che la decisione sia puntualmente motivata costituisce espressione del principio di trasparenza e di garanzia del contraddittorio, nonché requisito imprescindibile per la legittimità dell’atto. Così come stabilito dall’articolo 132, secondo comma, n.4 del codice di procedura civile in materia di

¹²⁴ Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell’articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 6, comma 5. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*

sentenze, anche nel procedimento davanti all'ABF il Collegio è tenuto a esplicitare le ragioni giuridiche e fattuali poste a fondamento della pronuncia. Tale dovere si connette direttamente alla necessità di adottare la pronuncia in conformità alla normativa vigente. Ne consegue che l'organo decidente è chiamato ad illustrare il percorso logico-giuridico che ha condotto all'accoglimento o al rigetto della domanda, individuando le fonti normative applicate, l'interpretazione delle stesse e della loro concreta incidenza sui fatti oggetto del ricorso. La motivazione, quindi, assume una funzione essenziale, non solo per consentire alle parti di comprendere il contenuto e la portata della decisione, ma anche per rendere possibile una sua eventuale contestazione (ad esempio nel caso in cui la parte interessata intenda avviare un giudizio ordinario successivo).

- Basata sul materiale istruttorio acquisito: la stessa norma stabilisce che la decisione deve essere adottata sulla base della documentazione raccolta nel corso del procedimento. Tale previsione evidenzia il carattere documentale di tale giudizio, il quale si fonda esclusivamente sugli atti depositati dalle parti e sulle risultanze istruttorie formatesi nel fascicolo. In sede procedimentale, la Segreteria tecnica redige una relazione istruttoria che riassume i fatti oggetto di contestazione e sintetizza le posizioni delle parti al fine di mettere a disposizione del Collegio una base conoscitiva strutturata e imparziale. L'accertamento dei presupposti di fatto e di diritto avviene, pertanto, in assenza di udienze pubbliche, senza possibilità per le parti di rendere dichiarazioni orali o di produrre prove testimoniali in contraddittorio. Questa impostazione si giustifica alla luce della natura non contenziosa, ma decisoria e semplificata del procedimento davanti all'ABF. L'assenza di un'attività istruttoria orale consente, infatti, di contenere i tempi di definizione dei ricorsi e di mantenere la procedura gratuita per l'utente, in linea con i principi di economicità e celerità propri della giustizia alternativa. Tale modello, tuttavia, implica: l'istante deve illustrare con chiarezza i fatti, articolare in modo coerente le doglianze e formulare la propria pretesa risarcitoria o restitutoria in termini giuridicamente fondati. Nella prassi, si osserva una variabilità nella qualità degli atti introduttivi, in ragione della diversa competenza tecnica dei ricorrenti. In molti casi, il cliente è un consumatore persona fisica, privo di specifiche conoscenze in materia bancaria o giuridica, il che può determinare una rappresentazione incompleta o imprecisa della vicenda. Al contrario, quando il ricorso viene predisposto con l'ausilio di un avvocato o di un'associazione specializzata nella tutela dei diritti degli utenti, il contenuto dell'istanza risulta generalmente più strutturato, esaustivo e conforme alle esigenze probatorie richieste dal procedimento. Ne consegue che, pur trattandosi di un

sistema accessibile anche ai non addetti ai lavori, l'assistenza qualificata può incidere in modo significativo sull'esito del giudizio, poiché consente di valorizzare appieno il materiale probatorio e le argomentazioni giuridiche rilevanti. È dunque auspicabile che i ricorrenti, pur non essendo obbligati ad avvalersi di un difensore, valutino attentamente l'opportunità di un supporto tecnico, al fine di garantire la piena rappresentazione delle proprie ragioni.

Un ulteriore profilo problematico concernente la natura delle decisioni adottate dall'ABF riguarda la possibilità, per tale organismo, di sollevare questioni di legittimità costituzionale dinanzi alla Corte costituzionale, nel caso in cui, nell'ambito del procedimento istaurato, risulti necessario applicare una disposizione normativa la cui conformità alla Carta fondamentale appaia dubbia. In tale contesto, il Collegio di Napoli dell'ABF¹²⁵ ha sostenuto, in via interpretativa, che l'Arbitro, pur non essendo un giudice in senso tecnico, potrebbe ritenersi legittimato a sollevare questioni incidentali di costituzionalità, qualora si tratti di norme la cui validità risulti determinante ai fini della decisione e la cui dubbia legittimità non sia manifestamente infondata. Da questo punto di vista il Collegio verrebbe qualificato come organo deputato all'applicazione oggettiva della legge, con il compito di fornire interpretazioni conformi all'ordinamento e alla finalità di tutela della clientela bancaria, in linea con i principi di correttezza e buona fede. Tuttavia, tale ricostruzione è stata inequivocabilmente smentita dalla Corte costituzionale, la quale ha affermato che l'ABF non può considerarsi soggetto legittimato a sollevare questioni di legittimità costituzionale, non essendo annoverabile tra gli organi dotati di potere giurisdizionale ai sensi dell'articolo 134 della Costituzione. La Consulta ha evidenziato come le determinazioni dell'ABF, ancorché fondate su parametri normativi, siano prive del carattere della decisorietà e dell'idoneità a produrre effetti vincolanti tra le parti, elementi tipici invece degli atti giurisdizionali o degli arbitrati rituali; questi ultimi, infatti, pur operando in ambito privatistico, esercitano poteri sostitutivi del giudice ordinario e le loro pronunce sono suscettibili di acquistare efficacia esecutiva mediante apposita procedura di omologazione.

Ci sono poi, infine, due importanti precisazioni:

- In primo luogo, la decisione dell'ABF non solo non ha la medesima efficacia di un lodo arbitrale, ma risulta anche meno cogente rispetto ad un semplice verbale di conciliazione conclusivo di un procedimento di mediazione. Infatti, ai sensi dell'articolo 12 del

¹²⁵ Collegio ABF – Sezione di Napoli. (2010, 6 luglio). Provvedimento citato in M. Maione, Profili ricostruttivi di una (eventuale) legittimazione a quo dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario.

decreto 28/2010, il verbale contenente l'accordo delle parti costituisce titolo esecutivo e può essere utilizzato per l'espropriazione forzata, l'esecuzione in forma specifica e l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

- In secondo luogo, la pronuncia dell'ABF non vincola in alcun modo l'autorità giudiziaria eventualmente investita della medesima controversia. Il giudice ordinario conserva infatti piena discrezionalità nella valutazione del caso concreto e può giungere a conclusioni divergenti rispetto a quelle espresse dal Collegio dell'ABF, anche in presenza di identici presupposti fattuali e giuridici.

Per quanto riguarda, invece, l'inquadramento della qualificazione giuridica del procedimento instaurato davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), è preliminarmente opportuno soffermarsi sulla terminologia utilizzata dal legislatore. L'articolo 128-bis del TUB ha, infatti, introdotto tale meccanismo denominandolo "Arbitro" Bancario Finanziario, scelta lessicale che potrebbe indurre in errore, lasciando intendere un'equiparazione impropria con l'istituto dell'arbitrato regolato dagli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile. In realtà, il sistema in esame si differenzia profondamente da un procedimento arbitrale in senso tecnico, sia sotto il profilo strutturale sia per quanto riguarda la natura degli effetti che ne derivano¹²⁶.

- Assenza di convenzione arbitrale: uno degli elementi essenziali che escludono la possibilità di configurare il procedimento davanti all'ABF come arbitrato in senso proprio è l'assenza di una convenzione compromissoria tra le parti. L'arbitrato si fonda su un accordo espresso, inserito nel contratto mediante un'apposita clausola o successivamente tramite un compromesso, con il quale i contraenti si impegnano a rimettere la risoluzione delle controversie a soggetti terzi dotati di potere decisorio. Nel caso dell'ABF, viceversa, la procedura è attivata unilateralmente dal cliente e non richiede alcuna adesione o manifestazione di volontà da parte dell'operatore bancario. Il coinvolgimento dell'intermediario non è frutto di un accordo pattizio, bensì deriva da un obbligo legale imposto dalla normativa regolamentare, in particolare la Deliberazione CICR n.275/2008, che estende automaticamente la competenza dell'ABF a tutte le controversie sorte nell'ambito di rapporti bancari e finanziari, quali conti correnti, mutui, carte di credito e strumenti di pagamento, anche in assenza di clausole compromissorie. La banca o l'intermediario può eventualmente decidere di non partecipare attivamente alla procedura, restando "contumace", ma ciò non incide

¹²⁶ MALAVASI, M. (2022, 22 aprile). La natura giuridica dell'ACF (e dell'ABF) e delle relative decisioni.

sull'efficacia della decisione del Collegio, che sarà comunque adottata e pubblicata anche in caso di mancata difesa.

- Asimmetria nell'attivazione della procedura: a differenza dell'arbitrato, il quale può essere promosso da ciascuna delle parti in base a quanto convenuto, il ricorso all'ABF è riservato esclusivamente alla clientela, tipicamente costituita da soggetti non professionali. L'intermediario non ha facoltà di avvalersi di questo strumento per far valere eventuali proprie pretese, ma può soltanto difendersi nell'ambito del contraddittorio istaurato a seguito dell'istanza presentata dal cliente. Questo aspetto conferma il carattere unilaterale e protettivo del meccanismo, espressione di una logica di tutela rafforzata nei confronti della parte debole del rapporto contrattuale.
- Natura non esecutiva della decisione: il provvedimento adottato dal Collegio, pur essendo motivato secondo diritto e generalmente rispettato nella prassi dagli operatori vigilati, non è dotato di forza esecutiva e non produce effetti parificabili a quelli di una sentenza. Al contrario, il lodo arbitrale, una volta sottoscritto, ha piena efficacia vincolante e, se omologato, diviene titolo esecutivo al pari di una pronuncia giudiziale¹²⁷. Ciò conferma che l'ABF costituisce un organismo di risoluzione stragiudiziale privo di poteri coercitivi, il cui intervento si fonda sul principio di adesione volontaria e sull'autorevolezza dell'argomentazione giuridica.

In definitiva, l'analisi congiunta delle caratteristiche strutturali e funzionali dell'ABF evidenzia come esso rappresenti un modello peculiare di risoluzione stragiudiziale delle controversie in ambito bancario e finanziario, improntato a criteri di imparzialità, celerità ed economicità. La sua configurazione normativa, pur mutuando alcuni tratti formali dell'arbitrato, se ne discosta profondamente per genesi, modalità di attivazione e conseguenze giuridiche, collocandosi in una dimensione autonoma nell'ambito degli strumenti di tutela dell'utente. L'assenza di un vincolo convenzionale tra le parti, l'impossibilità per l'intermediario di attivare il procedimento e la natura non esecutiva delle decisioni confermano la vocazione eminentemente protettiva dell'istituto, volto a riequilibrare il rapporto contrattuale a favore della parte più debole. Tale meccanismo, per quanto privo di coercitività giuridica, si distingue per l'elevata incidenza pratica, determinata dalla tendenza degli operatori vigilati ad uniformarsi spontaneamente alle determinazioni assunte dal Collegio, anche al fine di preservare la propria reputazione e prevenire contenziosi più onerosi. Ne deriva un sistema capace di offrire una tutela effettiva e

¹²⁷ Italia. Codice di procedura civile, art. 825.

tempestiva, evitando nella maggior parte dei casi il ricorso all'autorità giudiziaria e contribuendo così alla deflazione del carico processuale.

L'ABF, pertanto, si presenta come un presidio di garanzia per i clienti del settore bancario e finanziario, capace di coniugare semplicità procedurale e rigore giuridico, fornendo un punto di riferimento autorevole sia per gli utenti sia per gli operatori, e svolgendo una funzione di orientamento delle condotte future in coerenza con i principi di correttezza e buona fede che permeano l'ordinamento.

CONCLUSIONI

Nel presente elaborato si è proceduto ad un'analisi organica e approfondita degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), prendendo in considerazione tanto l'esperienza maturata nell'ordinamento interno quanto il quadro normativo delineato in ambito europeo, senza trascurare il contributo comparatistico derivante dall'osservazione dell'ordinamento statunitense.

Dall'esame condotto emerge chiaramente come tali procedure, originariamente introdotte con finalità eminentemente deflattive del contenzioso giurisdizionale e con l'obiettivo di assicurare forme di tutela più celeri e meno onerose rispetto alla giustizia ordinaria, abbiano progressivamente acquisito una funzione strutturale e imprescindibile nel sistema di protezione dei diritti. Esse si configurano, ad oggi, quali strumenti in grado non soltanto di soddisfare esigenze di efficienza, ma anche di garantire soluzioni eque, giuridicamente qualificate e sostanzialmente idonee a preservare l'equilibrio dei rapporti tra le parti. Il consolidarsi della fiducia dell'utenza nei confronti di tali procedimenti e la crescente consapevolezza circa la portata e l'estensione dei diritti di accesso ai medesimi riconosciuti dall'ordinamento, hanno determinato l'evoluzione positiva degli stessi, divenuti veri e propri presidi di tutela sostanziale, dotati di una sempre maggiore legittimazione sociale e giuridica.

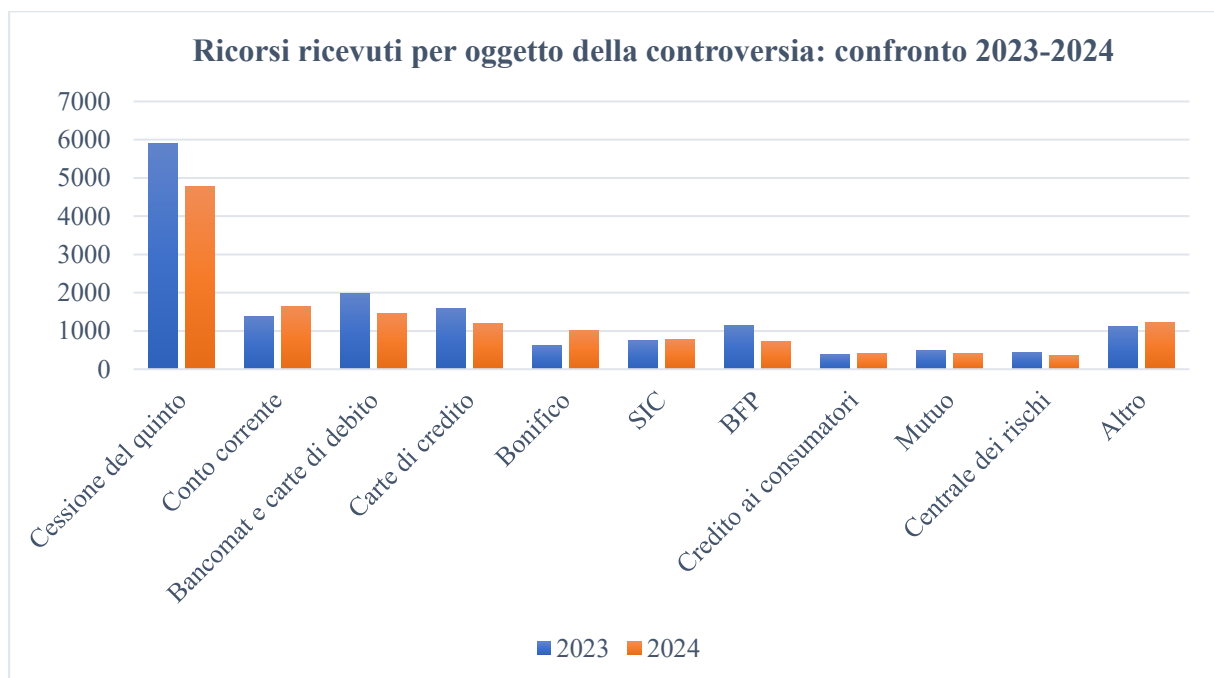
In questo quadro, focalizzando l'attenzione sull'istituto dell'ABF, si è potuto constatare come lo stesso si sia consolidato quale organo altamente specializzato, dotato di competenze tecniche e giuridiche idonee ad assicurare decisioni fondate su principi di imparzialità, indipendenza, trasparenza, in grado di garantire contestualmente risposte tempestive, accessibili e di elevata qualità. Nello specifico, l'esperienza applicativa ha dimostrato come l'ABF, oltre a contribuire in misura significativa alla riduzione del carico di contenzioso in capo alla giurisdizione ordinaria, svolga una rilevante funzione di promozione della certezza del diritto, di rafforzamento della correttezza nei rapporti contrattuali e di diffusione della cultura della legalità nel settore bancario e finanziario.

In questa prospettiva, un utile spunto di analisi è offerto dalla Relazione annuale sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario, documento ufficiale che rappresenta non soltanto uno strumento di rendicontazione istituzionale, ma anche un osservatorio privilegiato sull'evoluzione e sull'impatto dell'istituto nel sistema di tutela dei diritti degli utenti dei servizi bancari e finanziari. Nel corso dell'anno di riferimento, ovvero il 2024, i ricorsi presentati all'ABF sono stati circa 14.000, registrando una flessione del 12% rispetto al 2023. L'esito dei procedimenti ha messo in evidenza che:

- Il 48% dei ricorsi è stato accolto, in tutto o in parte, con conseguente riconoscimento delle ragioni dell'istante
- Il 15% è stato definito per cessazione della materia del contendere, a seguito di un accordo conciliativo tra le parti
- Il 37% è stato respinto, con conferme della correttezza dell'operato degli intermediari.

Per quanto concerne la materia del contendere, si rileva una significativa variazione rispetto all'anno precedente. Il contenzioso ha continuato a riguardare prevalentemente:

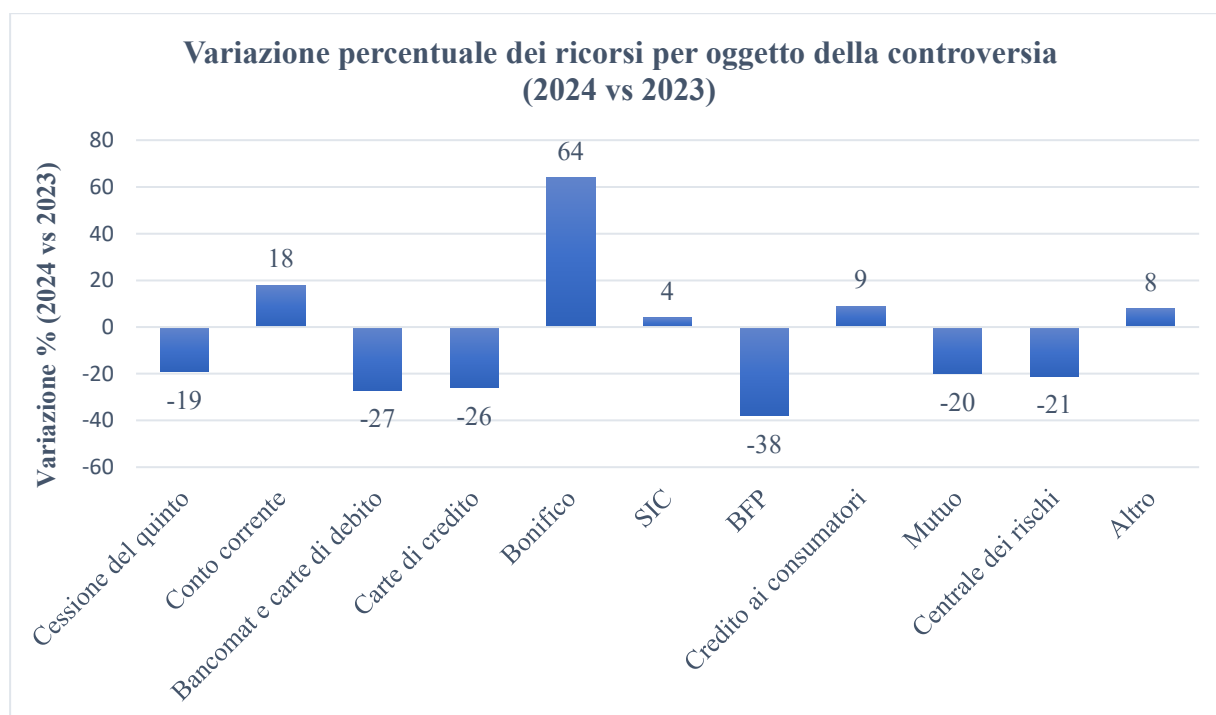
- Le operazioni di cessione del quinto dello stipendio e della pensione (CQS)
- I servizi e strumenti di pagamento
- I buoni fruttiferi postali (BFP)



La CQS, storicamente principale fonte di ricorsi, ha registrato nel 2024 una contrazione marcata, passando da circa 6.000 istanze nel 2023 a poco meno di 5.000, corrispondente a una diminuzione del 19%. Tale decremento riflette non solo una progressiva riduzione degli inadempimenti da parte degli intermediari, ma anche l'implementazione di procedure interne più rigorose, mirate alla prevenzione dei contenziosi e alla maggiore trasparenza nella gestione dei rapporti contrattuali. Questo andamento positivo indica un consolidamento della cultura della compliance e della responsabilità gestionale degli operatori finanziari, elementi determinanti per ridurre le criticità nei rapporti con la clientela.

Analogamente, le controversie relative ai servizi e strumenti di pagamento hanno evidenziato un calo dell'ordine dell'11%, con ricorsi passati da circa 4.500 nel 2023 a poco oltre 4.000 nel 2024. Tale flessione può essere attribuita sia agli investimenti effettuati dagli intermediari per il rafforzamento della sicurezza informatica e dei sistemi di autenticazione, sia a una maggiore consapevolezza da parte degli utenti dei rischi connessi alle operazioni finanziarie. Questo dato sottolinea l'importanza della prevenzione e della formazione dei clienti nella riduzione del contenzioso, nonché il ruolo dell'ABF quale catalizzatore di pratiche virtuose e trasparenti nel settore bancario.

La categoria residuale, comprendente i buoni fruttiferi e altre tipologie di rapporti finanziari, ha invece mantenuto una sostanziale stabilità, con valori maggiormente superiori alle 5.000 istanze, confermando la persistenza di un contenzioso eterogeneo ma quantitativamente stabile. Tali dati evidenziano come, nonostante le innovazioni procedurali e le strategie di gestione del rischio adottate dagli intermediari, permangano criticità in alcuni settori tradizionali del sistema bancario e postale, che richiedono una continua attività di supervisione e tutela dei diritti degli utenti.



Particolarmente rilevante, come possiamo notare dal grafico sovrastante, è l'andamento delle liti concernenti i conti correnti, che nel 2024 hanno registrato un incremento dei ricorsi pari al 18%, corrispondente al 12% del totale. Le controversie in questo ambito hanno riguardato principalmente operazioni non autorizzate o fraudolente, seguite da questioni successorie e da

problematiche connesse alla chiusura o al blocco di conti correnti. Questo incremento evidenzia la necessità di interventi rapidi, sottolineando come l'ABF operi non solo nella risoluzione delle controversie, ma anche come soggetto di riferimenti per la prevenzione dei rischi e la promozione di comportamenti corretti da parte degli intermediari.

A completamento dell'analisi quantitativa sull'andamento dei ricorsi, nei primi mesi del 2025 è stata condotta un'indagine campionaria tra coloro che avevano presentato istanza all'Arbitro Bancario Finanziario con procedimento concluso nel corso del 2024, con l'obiettivo di rilevarne il grado di soddisfazione, raccogliere informazioni in merito alle competenze economiche-finanziarie degli utenti, nonché acquisire elementi utili per il miglioramento del sistema. Sono stati contattati oltre 4.000 ricorrenti attraverso gli indirizzi di posta elettronica comunicati all'atto della proposizione del ricorso; di questi, circa 900 hanno risposto al questionario, con un tasso di partecipazione poco superiore al 20%, in linea con quanto rilevato nel 2024. Dall'analisi dei questionari emerge come la decisione di adire tale organo sia stata principalmente motivata dall'esigenza di ottenere un giudizio da parte di un organo percepito come tecnicamente competente e imparziale, nonché dalla convinzione circa l'alta probabilità che l'intermediario desse esecuzione alla decisione in caso di esito positivo. Il grado di soddisfazione complessivo si è confermato elevato e stabile nel tempo, con particolare apprezzamento per la chiarezza delle informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso, la semplicità delle procedure e la trasparenza dell'iter decisionale. Questi risultati testimoniano la capacità dell'organo di fornire un servizio accessibile e coerente con le aspettative degli utenti, consolidando la fiducia della clientela nei confronti dell'istituto e degli operatori del settore finanziario.

In definitiva, l'Arbitro Bancario Finanziario ha saputo affermarsi, nel corso degli anni, quale organo imparziale di risoluzione stragiudiziale delle controversie, consolidando la propria legittimazione e autorevolezza all'interno dell'ordinamento. Tale percorso di crescita è stato favorito dai numerosi interventi legislativi e regolamentari che, a partire dalla sua istituzione nel 2009, hanno progressivamente perfezionato le modalità operative e rafforzato l'efficacia dell'istituto.

Pur permanendo margini di miglioramento, sia sotto il profilo organizzativo sia in termini di semplificazione e ottimizzazione procedurale, il bilancio complessivo dell'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario risulta positivo e in continua evoluzione; l'istituto conferma il proprio ruolo strategico quale strumento complementare alla giurisdizione ordinaria e, in taluni casi, alternativo ad essa, offrendo agli utenti una tutela effettiva e tempestiva. L'efficacia di tale organo si riflette non soltanto nella capacità di risolvere in tempi brevi le dispute, ma anche nel

rafforzamento della protezione dei diritti dei consumatori e nella promozione di un comportamento più responsabile e trasparente da parte degli intermediari finanziari. Tale dinamica contribuisce a consolidare la fiducia reciproca tra operatori e clientela, incrementando la stabilità dei rapporti contrattuali e la prevedibilità dei risultati nell'ambito dei servizi bancari e finanziari.

BIBLIOGRAFIA

- FODDAI, M. A. (2012). *Alle origini degli Alternative Dispute Resolution: il caso degli Stati Uniti d'America*. Giureta – Rivista di Diritto dell'Economica, dei Trasporti e dell'Ambiente.
- G. DE PALO., G. GUIDI, (1999). *Risoluzione delle controversie. ADR nelle corti federali degli Stati Uniti*, Milano, Giuffrè.
- MEINHOLD, S. S., & NEUBAUER, D. W. (2001). Exploring attitudes about the litigation explosion. *The Justice System Journal*, 22(2), 123–145.
- EBSCO Research Starters: *Tort Reform Overview*. EBSCO.
- COSI, G. (2007). *Invece di giudicare. Scritti sulla mediazione*. Giuffrè.
- AUERBACH, J. S. (1983). *Justice without law*. Oxford University Press.
- CHASE, O. (2010). *Gestire i conflitti: Diritto, cultura, rituali*. Giuffrè.
- LEVIN, A. L., & WHEELER, R. (Eds.). (1979). *The Pound Conference: Perspectives on justice in the future. Proceedings of the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice*. West Publishing.
- CHASE, O. (2010). *Gestire i conflitti: Diritto, cultura, rituali*. Giuffrè.
- SANDER, F. E. (1979). Varieties of dispute processing. In A. L. Levin & R. Wheeler (Eds.), *The Pound Conference: Perspectives on justice in the future* (pp. 65–87). West Publishing.
- ABEL, R. (1982). *The politics of informal justice. Vol. I: The American experience*. Academic Press.
- FROSINI, V. (1995). Un diverso paradigma di giustizia: le alternative dispute resolutions. *Rivista di diritto processuale*, 50(2), 201–220.
- RISPOLI FARINA, M. (2013). Il sistema dell'ADR nei servizi di pagamento e la sua attuazione nell'ordinamento italiano. *Innovazione e diritto*, 16(1).
- BASSANINI, F., & TIBERI, G. (2008). *Le nuove disposizioni europee: Commento al Trattato di Lisbona*. Il Mulino.
- Unione Europea. (2013). Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, L 165, 63–79.
- RUSSOLILLO, G. (2008). I mezzi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR) tra diritto comunitario e diritto internazionale. *Il diritto dell'Unione europea*, 13(2), 317–340.
- RISPOLI FARINA, M. (2024). *Innovazione e Diritto*. Università degli Studi di Napoli Federico II, Facoltà di Giurisprudenza.

- EUROPEAN COMMISSION – DG SANCO. (2009, October 16). *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*.
- BREYER, S. G. (1982). *Regulation and its reform*. Harvard University Press.
- SILVESTRI, E. (1999). Osservazioni in tema di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie. *Rivista trimestrale di diritto e procedura civile*, 53(1), 321–340.
- SILVESTRI, E. (2020). *Forme alternative di risoluzione delle controversie e strumenti di giustizia riparativa*. Giappichelli.
- TRISORIO LIUZZI, G. (2013). Mediazione e conciliazione (dir. proc. civ.). In *Diritto on line* (Treccani).
- C. MANDRIOLI - A. CARRATTA, (2023). *Diritto processuale civili, Volume III: I processi speciali, L'esecuzione forzata e le procedure alternative* (19^a ed.). Giappichelli.
- BESSO, C. (2010). *La mediazione civile e commerciale*. Giappichelli.
- SILVESTRI, E. (2020). *Forme alternative di risoluzione delle controversie e strumenti di giustizia riparativa*. Giappichelli
- PUNZI, C. (2012). *Disegno sistematico dell'arbitro* (2^a ed., Vol. I). Cedam.
- Italia. Codice di procedura civile, art. 808-ter, comma 2.
- CAVALLINI, C. (2009). *L'arbitrato rituale*. Giuffrè.
- CAVALLINI, C. (2012). Arbitrato rituale. Convenzione arbitrale e arbitri. In *Diritto on line* (Treccani).
- Italia. Codice di procedura civile, art. 823.
- Italia. Codice di procedura civile, art. 825.
- Italia. Codice di procedura civile, art. 828.
- ASPRELLA, C. (2024). *La riforma del processo civile. La negoziazione assistita*. In A. Panzarola & R. Giordano (a cura di), *La riforma del processo civile* (pp. 1-402). Milano: Giuffrè.
- Italia. Decreto-legge 132/2014, art. 3, comma 1.
- C. MANDRIOLI - A. CARRATTA, (2023). *Diritto processuale civili, Volume III: I processi speciali, l'esecuzione forzata e le procedure alternative* (19^a ed.). Giappichelli
- Italia. Decreto-legge 132/2014, art. 5, comma 2.
- TARASCHI, C. (2023). *Manuale di diritto processuale civile* (33^a ed.). Edizioni Giuridiche Simone.
- Italia. Codice di procedura civile, art. 185.

- Italia. Codice di procedura civile, art. 185-bis.
- BRUSCHETTA, E. (2010). Le controversie bancarie e finanziarie. *I Contratti*, 2010(5), 422–430.
- VACCÀ, C. (2019). Il diritto dei consumatori di essere rappresentati. In *Ventennale CNCU – Edizione speciale. Quaderno informativo* (pp. 45–62). Università degli Studi di Milano-Bicocca.
- PERUGINI, S. (2015). La normativa comunitaria. In G. Cassano, M. Donà, & R. Torino (a cura di), *Il diritto dei consumatori* (Cap. 2). Giuffrè.
- BERNARDINI, C. (2019, 12 gennaio). La tutela del consumatore e il diritto dei contratti. *ADICU aps*.
- RUBINO, V. (2017). L'evoluzione della nozione di consumatore nel processo di integrazione europea. *Rivista di diritto dell'Unione europea*, 22(1), 55–72.
- RISPOLI FARINA, M. (2013). Le discipline europee per le ADR nel settore bancario e finanziario. *Innovazione e diritto*, 16(2), 77–98.
- STELLA, P. (2008). *L'enforcement dei mercati finanziari*. Giuffrè.
- Financial Services Authority (FSA). (2007). *Handbook: Dispute resolution – complaints*. FSA.
- CAMILLI, E. L. (2009). Sistemi di risoluzione alternativa delle controversie e sistemi di vigilanza: un'analisi comparativa. *Giurisprudenza commerciale*, 36(2), 201–245.
- DRAGOS, D. C., & NEAMTU, B. (Eds.). (2014). *Alternative dispute resolution in European administrative law*. Springer.
- CALCAGNO, C. A. (2020, 29 dicembre). *La rivoluzione dei mezzi alternativi di risoluzione delle controversie in Spagna*. Mediaresenzaconfini.
- Banca d'Italia. (2010, settembre). *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: Un'analisi comparata* (Quaderni di Ricerca Giuridica n. 68).
- CALCANO, C. A. (2013, 22 aprile). Sistemi di composizione dei conflitti in Francia. *Mediaresenzaconfini*.
- Lawants. (2015). *Risoluzione delle controversie in Spagna*. Lawants.
- European Commission – DG SANCO. (2009). *Study on the use of alternative dispute resolution in the European Union*. Civic Consulting.
- LUIISO F. P. (2014). La direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. *Rivista trimestrale di diritto e procedura civile*, 68.

- Unione Europea. (2008). Direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2008 relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale. *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, L 136, 3–8.
- Unione Europea. (2013). Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 marzo 2013, sull'ADR per i consumatori; Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013. *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, L 165, 1–12.
- Banca d'Italia. (2007, agosto). *Disciplina della soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi dell'art. 128-bis del Testo Unico Bancario: Documento per la consultazione*.
- Ministero della Giustizia. (2023). *Relazione annuale sull'efficienza della giustizia civile*.
- CARRIERO, G. L. (2017). *L'Arbitro bancario finanziario*. *Questione Giustizia*, (3), 102–103
- Banca d'Italia. (2020, 12 agosto). *Regolamento recante disposizioni attuative in materia di Arbitro Bancario Finanziario*.
- DELLE MONACHE, F. (2012). Arbitro bancario finanziario. *Judicium.it*, 1–15.
- MAIONE, M. (2012). Forma e sostanza nelle delibere dell'Arbitro Bancario Finanziario. *Società*, 2012(5), 437–456.
- Arbitro Bancario Finanziario. (2025, 11 giugno). *Cos'è l'ABF*.
- PIERUCCI, A. (2019). L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). In *Manuale di diritto bancario e finanziario*. Giuffrè.
- Arbitro Bancario Finanziario. (2024, 18 dicembre). *Il Collegio di Coordinamento*.
- Italia. Testo unico bancario (D.lgs. 385/1993), art. 128-bis.
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art.1, lett. a)*. *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, 199, 26 agosto.
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 1, lett. c)*. *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, n. 199, 26 agosto 2008.
- Banca d'Italia. (2012, 13 novembre). *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari – Modifiche all'Allegato A del provvedimento 25 luglio 2011*.

- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 2, comma 4. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). *Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*. Banca d'Italia.
- Consob. (2023). *Relazioni annuali ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie*. Consob.
- Banca d'Italia. (2024). *Relazione annuale sull'attività dell'ABF (Relazione 2024)*. Banca d'Italia.
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 2, comma 1, lett. g-h.*
- AssoCTU. (2024, dicembre). *Arbitrato bancario e finanziario e camera di conciliazione e arbitrato: Una panoramica sui due nuovi istituti di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Dottrina Asso CTU.*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 5, comma 1.*
- Consob – Arbitro per le Controversie Finanziarie. (2019, marzo). *Un modo semplice, veloce, gratuito ed efficace per risolvere una controversia*. Consob.
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 4, comma 2.*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 10, comma 2, lett. a (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 10, comma 2, lett. b (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 10, comma 3 (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 10, comma 1 (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 11, comma 4 (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 11, comma 5 (e successive modifiche).*

- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 11, comma 6 (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 14, commi 1–2 (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 15, commi 1–3 (e successive modifiche).*
- Consob. (2016, 4 maggio). *Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), delibera n. 19602, art. 16, comma 3 (e successive modifiche).*
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 4, comma 2. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Banca d'Italia. (2009, 18 giugno, con modifiche successive fino al dicembre 2018). *Disposizioni sull'ABF.* Banca d'Italia.
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 5, comma 1. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Sangiovanni, V. (2012). Regole procedurali e poteri decisorii dell'Arbitro Bancario Finanziario. *Judicium.it*, 1–20.
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 5, comma 2. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 2, comma 10. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Mediobanca S.p.A. (2018). *Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.*
- Camera di Commercio di Torino – Settore Regolazione del Mercato. (2019). *Guida all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Torino: Camera di Commercio di Torino.
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in*

materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 5, comma 3. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.

- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 6, comma 5. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 6, comma 3. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR). (2008, 29 luglio). *Deliberazione n. 275: Attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario in materia di controversie tra intermediari e clienti, art. 6, comma 4. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 199, 26 agosto.*
- Collegio ABF – Sezione di Napoli. (2010, 6 luglio). Provvedimento citato in M. Maione, Profili ricostruttivi di una (eventuale) legittimazione a quo dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario.
- MALAVASI, M. (2022, 22 aprile). La natura giuridica dell'ACF (e dell'ABF) e delle relative decisioni.
- Italia. Codice di procedura civile, art. 825.

SITOGRAFIA

- Altalex. (2024, 2 dicembre). *Online dispute resolution (ODR): Chiude la piattaforma UE*. <https://www.altalex.com/documents/news/2024/12/02/online-dispute-resolution-odr-chiude-piattaforma-ue>
- Mediation.ch. (s.d.). *Principi della mediazione*. <https://www.mediation-ch.org/cms3/it/mediazione/conflitto-mediazione/principi-della-mediazione>
- Altalex. (2016, 16 novembre). *Mediazione civile*. <https://www.altalex.com/documents/altalexpedia/2016/11/16/mediazione-civile>
- Altalex. (2021, 25 febbraio). *Negoziazione assistita*. <https://www.altalex.com/documents/altalexpedia/2021/02/25/negoziazione-assistita>
- Conciliatore Bancario Finanziario. (s.d.). *La nostra storia*. <https://conciliatorebancario.it/index.php/chi-siamo/la-nostra-storia>
- Eur-Lex. (s.d.). *Tutela dei consumatori*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM:xy0026>
- Altalex. (2005, 10 novembre). *Consumatore e diritto dei consumatori: Linee di evoluzione e codice del consumo*. <https://www.altalex.com/documents/news/2005/11/10/consumatore-e-diritto-dei-consumatori-linee-di-evoluzione-e-codice-del-consumo>
- Financial Ombudsman Service. <https://www.financial-ombudsman.org.uk>
- Cardelli, G. (2012). *La mediazione in Francia*. ADR Intesa. <https://www.adrintesa.it/wp-content/uploads/2012/05/LA-MEDIAZIONE-IN-FRANCIA-avv.-Guido-Cardelli.pdf>
- International Arbitration Attorney. (s.d.). *Arbitration in the United States*. <https://www.international-arbitration-attorney.com/it/arbitration-united-states/>
- ASF France. (s.d.). *Le Médiateur – Compétences*. <https://lemediateur.asf-france.com/Competences?utm>
- Autorité des marchés financiers (AMF). (s.d.). *Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'AMF, est agréée en tant que médiateur public de la consommation*. <https://www.amf-france.org/fr/actualites-publications/communiqués/communiqués-de-lamf/marielle-cohen-branche-mediateur-de-lamf-est-agreee-en-tant-que-mediateur-public-de-la-consommation?utm>
- Banca d'Italia. (s.d.). *Tutela ed educazione finanziaria*. <https://www.bancaditalia.it/compiti/tutela-educazione/index.html>

- Arbitro Bancario Finanziario. (s.d.). *Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)*. <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/arbitro-controversie-finanziarie/index.html>
- Altalex. (2018, 16 febbraio). *Arbitro bancario finanziario: Una guida operativa*. <https://www.altalex.com/documents/news/2018/02/16/arbitro-bancario-finanziario-una-guida-operativa>

Martina Manti

Giorgio Pelli