

DIRETTIVA COMUNITARIA MiFID 2004/39/CE

MARKETS IN FINANCIAL INSTRUMENTS DIRECTIVE

TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Si informa che la **Cassa di Risparmio di Orvieto** ha aderito all'accordo per la costituzione dell'**Ufficio Reclami** e dell' "**Ombudsman-Giurì bancario**" condividendone le finalità di tutela della clientela nell'ambito dei rapporti che la stessa intrattiene con le banche o gli intermediari finanziari.

L'**"Ombudsman-Giurì bancario"** è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche, dopo aver presentato reclamo presso l'Ufficio Reclami della propria banca. Il ricorso all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, mentre la decisione del Giurì bancario è vincolante per la banca.

La **Cassa di Risparmio di Orvieto** ha un proprio **Ufficio Reclami**, cui la clientela dovrà rivolgersi in prima istanza per dirimere qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti presso di essa ed avente ad oggetto rilevi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi.

In sede interbancaria è altresì costituita l'Associazione del "**Conciliatore BancarioFinanziario**" - cui la **Cassa di Risparmio di Orvieto** aderisce - e presso cui è attivo un organismo collegiale di conciliazione, denominato "**Ombudsman-Giurì bancario**", con il compito di dirimere, in sede stragiudiziale, le controversie insorte fra banche e clienti **aventi ad oggetto i servizi e le attività d'investimento** e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998.

PROCEDURA DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI

La clientela può rivolgersi all' **Ufficio Reclami** della **Cassa di Risparmio di Orvieto** per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la stessa ed avente ad oggetto rilevi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

I reclami della clientela debbono essere inviati alla banca per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta.

Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella relativa comunicazione verranno indicati anche i tempi e i modi di attuazione della soluzione proposta.

L'Ufficio Reclami della Banca è in P.zza della Repubblica, 21 05018 - Orvieto - Terni

E-Mail: ufficioreclami@cariorvieto.it

COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

All' **Ombudsman** possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per **controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività d'investimento** e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998, purché:

- il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;
- esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
- il ricorso abbia ad oggetto **l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore** del rapporto al quale si riferiscono; **se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro**, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto **non supera € 100.000,00**; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;
- il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:
 - l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini;
 - la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
 - all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
 - non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario interessato.

La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile.

Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

Per inoltrare un ricorso inviare una lettera con tutta la documentazione a:

Conciliatore BancarioFinanziario - Ombudsman-Giurì bancario
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma
Telefono: 06 674821
Fax: 06 67482251
E-mail: segreteria@ombudsmanbancario.it

Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella presentazione del ricorso e delle memorie. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

CONCILIAZIONE

La conciliazione può essere definita come una procedura di risoluzione alternativa delle controversie, volontaria, riservata e non vincolante, nella quale un terzo neutrale, il conciliatore, aiuta le parti favorendone il dialogo e mettendo in evidenza i loro interessi e le loro necessità, al fine di far raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Le controversie oggetto di tale tipologia di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del D.lgs. n.5/2003 e possono rivestire qualsiasi valore economico.

Possono costituire oggetto di conciliazione anche:

- le vertenze inerenti le materie di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e, in generale, le materie attinenti ai rapporti contrattuali fra intermediari e clientela quando la composizione della vertenza è promossa dal cliente nei confronti dell'intermediario o viceversa;
- le vertenze per la cui soluzione provvedimenti legislativi o amministrativi richiamino l'istituto della conciliazione.

Tra gli effetti giuridici peculiari di tale tipo di conciliazione vi è la possibilità, nel caso in cui la conciliazione si concluda in un accordo, che il relativo verbale di conciliazione - previa omologazione del Tribunale - ottenga valore esecutivo.

In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

Il servizio offerto consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale)¹.

Per attivare una conciliazione scrivere a:

Conciliatore BancarioFinanziario
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma
Telefono: 06 674821
Fax: 06 67482250
E-mail: associazione@conciliatorebancario.it

La struttura è centralizzata in questa sede, ma per l'attività di conciliazione si avvale di una rete di conciliatori indipendenti presenti nelle province italiane.

CONDIZIONI DI PROCEDIBILITÀ DELLA DOMANDA GIUDIZIALE

Se il cliente intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari è tenuto preliminarmente, ai sensi della vigente normativa in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali ex D. Lgs 4 marzo 2010, n. 28, a esperire il procedimento di mediazione, ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n.179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al D. Lgs 1° settembre 1993, n. 385.

¹ Per ogni altra informazione ed approfondimento è possibile consultare il sito internet www.conciliatorebancario.it.

REGOLAMENTO CAMERA CONCILIAZIONE E ARBITRATO

adottato dalla Consob con delibera n. 16763 del 29.12.2008

TITOLO I DEFINIZIONI

Art. 1 (Definizioni)

1. Nel presente regolamento si intendono per:

- a) "Camera": la Camera di conciliazione e arbitrato istituita ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179;
- b) "investitori": gli investitori diversi dalle controparti qualificate di cui all'articolo 6, comma 2-quater, lettera d) e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-quinquies e 2-sexies, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni;
- c) "intermediari": i soggetti abilitati di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni e la società Poste Italiane - Divisione Servizi di Banco Posta - autorizzata ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144;
- d) "decreto legislativo": il decreto legislativo 8 ottobre 2007 n. 179;
- e) "elenchi": l'elenco dei conciliatori e l'elenco degli arbitri tenuti dalla Camera ai sensi dei successivi articoli 5 e 6.

TITOLO II CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Art. 2 (Composizione della Camera)

1. La Camera è composta da un presidente e da quattro membri, scelti tra persone dotate di specifica e comprovata esperienza e competenza e di riconosciuta indipendenza, nominati dalla Consob. Essi durano in carica sette anni, senza possibilità di essere confermati, e non possono ricoprire incarichi presso altri organismi di conciliazione e di arbitrato, istituiti da enti pubblici e privati e operanti in qualsiasi settore, né esercitare attività di conciliazione o di arbitrato ovvero ogni altra attività che ne possa compromettere l'indipendenza e l'autonomia di giudizio.
2. Due membri della Camera sono designati rispettivamente dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti e, congiuntamente, dalle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative. La designazione è comunicata entro sessanta giorni dalla ricezione di un atto di invito da parte della Consob. In assenza di designazione entro il termine indicato, la Consob provvede direttamente alla nomina dei due membri.
3. I componenti della Camera sono individuati tra le seguenti categorie:
 - a) avvocati iscritti agli albi ordinari e speciali abilitati al patrocinio avanti alle magistrature superiori; dottori commercialisti iscritti nella Sezione A) dell'albo dei dottori commercialisti e degli esperti contabili da almeno dodici anni;
 - b) notai con almeno sei anni di anzianità di servizio; magistrati ordinari, in servizio da almeno dodici anni o in quiescenza; magistrati amministrativi e contabili con almeno sei anni di anzianità di servizio o in quiescenza;
 - c) professori universitari di ruolo in materie giuridiche ed economiche in servizio o in quiescenza; dirigenti dello Stato o di Autorità indipendenti con almeno venti anni di anzianità di servizio laureati in discipline giuridico/economiche, in servizio o in quiescenza.
4. I tre componenti designati dalla Consob, ivi compreso il presidente, sono di norma individuati all'interno di ciascuno dei gruppi di categorie di cui al comma 3.
5. I componenti della Camera sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob.
6. L'originaria inesistenza o la sopravvenuta perdita dei requisiti indicati ai commi 1 e 3 ovvero il grave inadempimento degli obblighi gravanti in capo ai componenti della Camera, importano la decadenza dalla carica. La decadenza è pronunciata dalla Camera entro trenta giorni dalla nomina o dalla conoscenza della perdita dei requisiti, ovvero dalla conoscenza dei fatti che integrano grave inadempimento dei detti obblighi. In caso di inerzia, la decadenza è pronunciata direttamente dalla Consob.
7. Con delibera della Consob sono determinate le indennità spettanti al presidente e ai membri.

Art. 3 (Funzionamento della Camera)

1. Le deliberazioni della Camera sono adottate collegialmente con la presenza di almeno tre componenti. Salvo che non sia prevista una maggioranza diversa, le deliberazioni della Camera sono adottate a maggioranza dei votanti e, comunque, con non meno di due voti favorevoli. In caso di parità prevale il voto del presidente.
2. La Camera delibera il proprio statuto contenente le norme di organizzazione e di funzionamento.
3. Le deliberazioni di cui al comma 2, approvate con la maggioranza di almeno quattro componenti, sono comunicate alla Consob che, entro trenta giorni dal loro ricevimento, può chiedere chiarimenti e modifiche. Decorso trenta giorni dal ricevimento delle deliberazioni o dei chiarimenti e delle modifiche richiesti, queste si intendono approvate.
4. La Camera ha sede presso gli uffici delle sedi della Consob e svolge la propria attività avvalendosi di strutture e risorse individuate e fornite dalla Consob.
5. La Camera presenta alla Consob, entro il mese di febbraio, una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.
6. La Consob può chiedere alla Camera informazioni sulle attività e sui compiti istituzionali svolti e può impartire direttive relative ai controlli sui requisiti richiesti per l'iscrizione negli elenchi.
7. La Consob provvede alla copertura delle spese di amministrazione delle procedure di conciliazione e di arbitrato con le contribuzioni versate dagli intermediari ai sensi dell'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724 e successive modificazioni, oltre che con gli importi posti a carico degli utenti delle procedure.

Art. 4 (Funzioni della Camera)

1. La Camera amministra i procedimenti di conciliazione e di arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. Essa non interviene in alcun modo, nel corso della procedura di conciliazione e del giudizio arbitrale, nel merito delle controversie. La Camera, in particolare:
 - a) cura la tenuta degli elenchi dei conciliatori e degli arbitri e provvede ogni sei mesi al loro aggiornamento;
 - b) stabilisce e aggiorna il codice deontologico dei conciliatori e degli arbitri e lo sottopone all'approvazione della Consob secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 3;

- c) organizza i servizi di arbitrato e di conciliazione anche con riferimento alla fase di composizione non contenziosa della lite di cui all'articolo 140-bis, comma 6, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
 - d) promuove i servizi di arbitrato e conciliazione e ne diffonde la conoscenza mediante attività di documentazione, elaborazione dati e studio, anche attraverso la predisposizione di azioni comuni con altre istituzioni ovvero con associazioni economiche e altri organismi pubblici o privati attivi nel settore dei servizi finanziari e delle procedure di conciliazione e arbitrato;
 - e) organizza corsi di formazione e aggiornamento per i conciliatori e per gli arbitri;
 - f) esercita le altre funzioni ad essa attribuite dal presente regolamento.
2. La Camera, al fine di risolvere questioni relative all'ambito delle reciproche competenze, stipula un protocollo d'intesa con il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385.

Art. 5
(Elenco dei conciliatori)

1. Possono essere iscritti a domanda nell'elenco dei conciliatori i soggetti che sono in possesso dei requisiti di professionalità e onorabilità indicati all'articolo 4, comma 4, lettere a) e b), del decreto ministeriale 23 luglio 2004, n. 222.
2. La Camera, a seguito della ricezione della domanda di iscrizione nell'elenco, corredata dei documenti attestanti il possesso dei requisiti richiesti, ne verifica la regolarità e delibera l'iscrizione.
3. Ogni sei mesi la Camera dispone l'aggiornamento dell'elenco, procedendo alle nuove iscrizioni e alla cancellazione di coloro che hanno perso i requisiti di cui al comma 1 o che sono incorsi nelle situazioni di incompatibilità di cui al comma 4, ovvero di coloro che ne hanno fatto domanda. La cancellazione può altresì essere disposta nei casi di grave inadempimento degli obblighi stabiliti dal codice deontologico o, comunque, connessi alla funzione svolta. La cancellazione, se non segue alla domanda del conciliatore, è pronunciata dalla Camera sentito l'interessato.
4. I conciliatori non possono svolgere attività di conciliazione per più di due organismi di conciliazione e comunicano senza indugio alla Camera la perdita dei requisiti richiesti per l'iscrizione.

Art. 6
(Elenco degli arbitri)

1. Possono essere iscritti a domanda nell'elenco degli arbitri i soggetti appartenenti alle categorie di cui all'articolo 2, comma 3, che:
 - a) non hanno riportato condanne definitive per delitti non colposi o a pena detentiva, anche per contravvenzione;
 - b) non hanno riportato condanne a pena detentiva, applicate su richiesta delle parti, pari o superiore a sei mesi;
 - c) non sono incorsi nella interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici;
 - d) non sono stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza;
 - e) non hanno riportato sanzioni disciplinari diverse dall'avvertimento.
2. La Camera a seguito della ricezione della domanda di iscrizione nell'elenco, corredata dei documenti attestanti il possesso dei requisiti richiesti, ne verifica la regolarità e delibera l'iscrizione.
3. Ogni sei mesi la Camera dispone l'aggiornamento dell'elenco, procedendo alle nuove iscrizioni e alla cancellazione di coloro che hanno perso i requisiti di cui al comma 1, ovvero di coloro che ne hanno fatto domanda. La cancellazione può altresì essere disposta nei casi di grave inadempimento degli obblighi stabiliti dal codice deontologico o, comunque, connessi alla funzione svolta. La cancellazione, se non segue alla domanda dell'arbitro, è pronunciata dalla Camera sentito l'interessato.
4. Gli arbitri comunicano senza indugio alla Camera la perdita dei requisiti richiesti per l'iscrizione.

TITOLO III
CONCILIAZIONE STRAGIUDIZIALE

Art. 7
(Condizioni di ammissibilità)

1. L'istanza volta all'attivazione della procedura di conciliazione può essere presentata esclusivamente dall'investitore quando per la medesima controversia:
 - a) non siano state avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di conciliazione;
 - b) sia stato presentato reclamo all'intermediario cui sia stata fornita espressa risposta, sia decorso il termine di novanta giorni, o il termine più breve eventualmente stabilito dall'intermediario per la trattazione del reclamo, senza che l'investitore abbia ottenuto risposta.

Art. 8
(Avvio del procedimento)

1. L'istanza, sottoscritta dall'investitore e corredata della documentazione attestante le condizioni di ammissibilità di cui all'articolo 7 e il pagamento delle spese di avvio del procedimento, può essere formulata utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Camera e deve comunque contenere:
 - a) il nome, il cognome, il domicilio dell'istante persona fisica ovvero, per le persone giuridiche, la denominazione, la sede legale e il nome del legale rappresentante; gli indirizzi postali ed elettronici, i numeri telefonici e di telefax da utilizzare nel corso del procedimento; l'eventuale nomina di procuratori;
 - b) la descrizione della controversia e delle pretese, con indicazione del relativo valore;
 - c) l'impegno a osservare gli obblighi di riservatezza e le altre norme del presente regolamento.
2. L'istanza deve essere comunicata all'intermediario con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione e depositata nei successivi trenta giorni presso la Camera.
3. La Camera valuta l'ammissibilità dell'istanza entro cinque giorni dal suo deposito, invitando l'istante a procedere entro un congruo termine ad eventuali integrazioni e correzioni. Decorso inutilmente il termine assegnato, la Camera dichiara la inammissibilità dell'istanza dandone tempestiva comunicazione all'investitore e all'intermediario.
4. La Camera, ritenuta la ammissibilità dell'istanza, entro cinque giorni dal suo deposito ovvero delle integrazioni e correzioni richieste, invita l'intermediario ad aderire al tentativo di conciliazione, trasmettendo le eventuali integrazioni e correzioni.
5. L'intermediario comunica alla Camera e all'investitore, con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione, non oltre i cinque giorni successivi alla comunicazione dell'invito della Camera, la propria adesione al tentativo di conciliazione con apposito atto contenente l'impegno a osservare gli obblighi di riservatezza e le altre norme del presente regolamento e corredato:
 - a) dei documenti attestanti il pagamento delle spese di avvio della procedura;
 - b) della documentazione afferente al rapporto contrattuale controverso, ivi compreso il reclamo proposto dall'investitore e le eventuali determinazioni assunte al riguardo.
6. La Camera, decorso inutilmente il termine previsto nel comma precedente, attesta la mancata, tempestiva, adesione dell'intermediario al tentativo di conciliazione.

Art. 9
(Nomina del conciliatore)

1. La Camera, successivamente al deposito dell'istanza, procede senza indugio a nominare un conciliatore iscritto nell'elenco tenendo conto dei seguenti criteri:
 - a) vicinanza territoriale all'investitore;
 - b) numero di controversie pendenti avanti al conciliatore;
 - c) esperienza maturata dal conciliatore sulle questioni specifiche oggetto della controversia;
 - d) equa distribuzione degli incarichi;
 - e) tendenziale parità di trattamento tra uomini e donne.
2. La Camera, ricevuta la adesione dell'intermediario, comunica senza indugio la nomina allo stesso conciliatore e alle parti. Il conciliatore, ricevuta la comunicazione della nomina e la documentazione prodotta dalle parti, trasmette la dichiarazione di accettazione alla Camera entro cinque giorni. In caso di mancata tempestiva accettazione, la Camera provvede senza indugio a nominare un altro conciliatore.
3. Quando per qualsiasi motivo venga a mancare il conciliatore nominato, la Camera provvede tempestivamente alla sua sostituzione nei modi previsti dal comma 1. Il nuovo conciliatore procede ai sensi dell'articolo 12, comma 2. La procedura si conclude entro 60 giorni dalla data della sostituzione.
4. Quando nella provincia dove l'investitore ha il domicilio o la sede non è presente un conciliatore iscritto nell'elenco ovvero i conciliatori presenti sono gravati da eccessivi carichi di lavoro e, comunque, in ogni caso in cui non è possibile assicurare un adeguato e sollecito svolgimento della procedura, la Camera può investire della controversia, con decisione motivata, gli organismi di conciliazione iscritti nel registro previsto all'articolo 38, comma 2, del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5 che hanno manifestato, anche attraverso la stipulazione di apposite convenzioni, la propria disponibilità. La Camera designa l'organismo di conciliazione ritenuto più idoneo tenendo conto dei criteri individuati alle lettere a) e c) del comma 1. L'organismo di conciliazione applica le norme di procedura e le indennità previste dal presente regolamento.

Art. 10
(Obblighi del conciliatore)

1. Con la dichiarazione di accettazione il conciliatore attesta la permanenza dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco e l'inesistenza di:
 - a) rapporti con le parti e con i loro rappresentanti tali da incidere sulla sua imparzialità e indipendenza;
 - b) personali interessi, diretti o indiretti, relativi all'oggetto della controversia.
2. Nel corso della procedura il conciliatore è tenuto a comunicare tempestivamente alla Camera e alle parti eventuali circostanze sopravvenute idonee a incidere sulla sua indipendenza e imparzialità.
3. Il conciliatore osserva le norme del codice deontologico ed adempie agli obblighi comunque connessi alla propria funzione.

Art. 11
(Principi generali della procedura)

1. La procedura di conciliazione si ispira ai principi dell'immediatezza, della concentrazione e dell'oralità ed è coperta da riservatezza in tutte le sue fasi.

Art. 12
(Adempimenti iniziali e svolgimento della procedura)

1. La conciliazione si svolge, di regola, nel luogo in cui è il domicilio del conciliatore.
2. Il conciliatore fissa la data e la sede per la prima riunione non prima di cinque e non oltre dieci giorni dalla data di accettazione, dandone tempestiva comunicazione alle parti e alla Camera.
3. Il conciliatore:
 - a) conduce gli incontri senza formalità di procedura e senza obbligo di verbalizzazione e nel modo che ritiene più opportuno, tenendo conto delle circostanze del caso, della volontà delle parti e della necessità di trovare una rapida soluzione alla lite;
 - b) può sentire le parti separatamente e in contraddittorio tra loro con lo scopo di chiarire meglio i termini della controversia e far emergere i punti di accordo;
 - c) può disporre l'intervento di terzi, dietro congiunta proposta delle parti e a loro spese.

Art. 13
(Termine per la conclusione della procedura)

1. La procedura si conclude entro sessanta giorni dal deposito dell'istanza ovvero dal successivo deposito delle integrazioni e delle correzioni di cui all'articolo 8, comma 3.
2. Il conciliatore, con il consenso delle parti, proroga il termine per la conclusione della procedura per un periodo non superiore a sessanta giorni, comunicandolo alla Camera, quando:
 - a) ricorrono oggettivi impedimenti del conciliatore o delle parti;
 - b) è necessario acquisire informazioni e documenti indispensabili ai fini dell'esperimento del tentativo di conciliazione;
 - c) vi è la ragionevole possibilità di un esito positivo della procedura.
3. Il decorso del termine di sessanta giorni per la conclusione della procedura di conciliazione è sospeso dal 1° agosto al 15 settembre. Il conciliatore può, con il consenso delle parti, derogare a tale previsione.

Art. 14
(Esiti della conciliazione)

1. Se la conciliazione riesce, i contenuti dell'accordo sono riportati in apposito processo verbale, sottoscritto dalle parti e dal conciliatore. Se le parti non danno spontanea esecuzione alle previsioni dell'accordo conciliativo, il verbale, previo accertamento della sua regolarità formale, è omologato con decreto del presidente del tribunale nel cui circondario ha avuto luogo la conciliazione e costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.
2. Quando non è raggiunto l'accordo, su istanza congiunta delle parti il conciliatore formula una proposta rispetto alla quale ciascuna delle parti, se la conciliazione non ha luogo, indica la propria definitiva posizione ovvero le condizioni alle quali è disposta a conciliare. Di tali posizioni il conciliatore dà atto in apposito verbale di fallita conciliazione.
3. Fuori dei casi previsti dai commi 1 e 2, il conciliatore redige un verbale di chiusura delle operazioni.
4. Al termine della procedura il conciliatore trasmette gli atti alla Camera che provvede a rilasciarne copia alle parti che ne fanno richiesta, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 11.

Art. 15
(Valore della controversia)

1. Il valore della controversia è determinato ai sensi degli articoli 10 e seguenti del codice di procedura civile e rileva ai fini del calcolo delle indennità da porre a carico delle parti.

Art. 16
(Indennità)

1. Le indennità per la fruizione del servizio di conciliazione sono costituite dalle spese di avvio della procedura, da corrispondere alla Camera, dal compenso del conciliatore e dalle spese da queste sostenute, rimborsabili ai sensi del comma 5.
2. Le spese di avvio della procedura sono versate dalle parti all'atto del deposito, rispettivamente, dell'istanza e dell'atto di replica.
3. Quando la conciliazione riesce, il pagamento del compenso del conciliatore grava in capo alle parti, che vi sono tenute solidalmente fra loro. In caso di mancata conciliazione, la metà del compenso è posta a carico della Camera.
4. L'ammontare delle spese di avvio della procedura e del compenso del conciliatore è determinato sulla base della tabella riportata nell'Allegato al presente regolamento.
5. La Camera, con atto sottoposto all'approvazione della Consob secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3, determina in via generale le spese necessarie per l'esecuzione dell'incarico, rimborsabili al conciliatore.
6. La Camera, dietro proposta del conciliatore, liquida il compenso ad esso spettante e il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione dell'incarico, ove opportunamente documentate. La liquidazione così effettuata è vincolante per le parti.

TITOLO IV
ARBITRATO AMMINISTRATO

Capo I

Arbitrato ordinario

Art. 17
(Ambito di applicazione dell'arbitrato)

1. La Camera amministra lo svolgimento di arbitrati sulla base di una convenzione di arbitrato che richiami espressamente le norme del decreto legislativo e le disposizioni di attuazione della Consob o faccia comunque rinvio all'arbitrato amministrato dalla Camera, ovvero quando di tale arbitrato le parti facciano concorde richiesta scritta.
2. Quando non esiste tra le parti una convenzione di arbitrato che rinvia al giudizio disciplinato dal presente regolamento, ciascuna parte può farne richiesta con gli atti indicati all'articolo 810, primo comma, del codice di procedura civile. L'adesione a tale richiesta deve pervenire alla Camera non oltre il termine stabilito dall'articolo 20, comma 2, per il deposito dell'atto congiunto di nomina dell'arbitro unico o del terzo arbitro. In mancanza di tale adesione, la Camera informa senza indugio le parti e gli arbitri di non poter amministrare lo svolgimento dell'arbitrato.

Art. 18
(Norme applicabili al procedimento e alla decisione)

1. L'arbitrato amministrato dalla Camera ha natura rituale ed è regolato dalle disposizioni del presente regolamento e dagli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile.
2. Nei casi previsti dal Capo II, Titolo VIII, Libro IV del codice di procedura civile, le funzioni attribuite al presidente del tribunale sono svolte dalla Camera.
3. Gli arbitri decidono secondo le norme di diritto.

Art. 19
(Sede dell'arbitrato)

1. L'arbitrato ha sede presso la Camera, salvo che le parti dispongano diversamente.

Art. 20
(Numero e nomina degli arbitri)

1. Le controversie sono decise da un arbitro unico, salvo che le parti decidano di deferire la controversia a un collegio composto da tre arbitri, con gli atti indicati all'articolo 810, primo comma, del codice di procedura civile.
2. Gli arbitri, scelti tra i soggetti iscritti nell'elenco tenuto dalla Camera, sono nominati con le seguenti modalità:
 - a) nel caso di arbitro unico, con atto congiunto delle parti depositato presso la Camera entro dieci giorni dalla scadenza del termine previsto dall'articolo 810, primo comma, del codice di procedura civile;
 - b) nel caso di collegio arbitrale, con gli atti indicati all'articolo 810, primo comma, del codice di procedura civile; il terzo arbitro, chiamato a svolgere le funzioni di presidente del collegio, è nominato con atto congiunto delle parti o degli arbitri da esse nominati, depositato presso la Camera entro il termine di cui alla precedente lettera a).
3. Quando non si è provveduto tempestivamente alla nomina di uno o più arbitri, vi provvede la Camera entro quindici giorni dalla scadenza del termine previsto dal comma 2 per il deposito dell'atto di nomina dell'arbitro unico o del terzo arbitro.
4. La Camera nomina gli arbitri, tenendo conto:
 - a) del numero di controversie pendenti avanti all'arbitro;
 - b) della esperienza maturata dall'arbitro sulle specifiche questioni oggetto della controversia;
 - c) della tendenziale parità di trattamento tra uomini e donne;
 - d) della equa distribuzione degli incarichi;
 - e) della vicinanza del luogo di domicilio dell'arbitro alla sede dell'arbitrato, quando l'arbitrato non ha sede presso la Camera.
5. Il comma 4 si applica anche quando le parti vincolate dalla stessa convenzione di arbitrato siano più di due e non si sia proceduto alla nomina degli arbitri entro il termine fissato dal comma 2.
6. Il presidente del collegio arbitrale, con il consenso delle parti, può nominare un segretario che assiste il collegio nell'adempimento delle proprie funzioni.

Art. 21
(Adempimenti preliminari)

1. Le parti depositano presso la Camera, entro dieci giorni dalla notifica, gli atti indicati all'articolo 810, primo comma del codice di procedura civile e gli atti eventualmente notificati ai fini dell'articolo 20, comma 2, unitamente alla convenzione di arbitrato e ai documenti attestanti il pagamento della tariffa di cui all'articolo 26.
2. La Camera verifica il deposito della dichiarazione di cui all'articolo 22, nonché la regolarità formale degli atti e dei documenti indicati nel comma 1, invitando le parti, quando occorre, a completare o a mettere in regola gli atti e i documenti che riconosce difettosi entro un congruo termine e procedendo, ove ne ricorrano le condizioni, alla nomina degli arbitri.
3. Quando reputa manifestamente insussistenti le condizioni per l'esperimento del procedimento arbitrale disciplinato dal presente regolamento, la Camera rifiuta di amministrarne lo svolgimento, informandone senza indugio le parti e gli arbitri, se nominati.
4. Gli arbitri, nel corso della prima riunione, valutano la questione sollevata dalla Camera, decidendo su di essa anche ai sensi dell'articolo 817 del codice di procedura civile. La decisione degli arbitri, unitamente alle convenzioni di arbitrato come eventualmente modificata dalle parti, è trasmessa alla Camera affinché questa valuti se sussistono le condizioni per amministrare lo svolgimento dell'arbitrato.
5. Nel corso della prima riunione gli arbitri chiedono alle parti una somma di danaro in acconto dei diritti loro spettanti nonché delle spese di difesa che le parti sosterranno per ottenere la decisione, stabilendone, altresì, i criteri di ripartizione fra le parti. La somma di danaro da versare in acconto è determinata dalla Camera dietro proposta degli arbitri. Il mancato versamento dell'acconto, nella misura in capo a ciascuna delle parti gravante, entro quindici giorni dalla comunicazione della richiesta ovvero entro il diverso termine eventualmente stabilito dagli arbitri, importa la improcedibilità del giudizio.

Art. 22
(Accettazione, indipendenza e imparzialità degli arbitri)

1. L'accettazione degli arbitri deve essere data per iscritto e viene depositata presso la Camera entro dieci giorni dalla comunicazione della nomina.
2. Con la dichiarazione di accettazione gli arbitri attestano la permanenza dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco e l'inesistenza di:
 - a) rapporti con le parti e con i loro difensori tali da incidere sulla propria imparzialità e indipendenza;
 - b) ogni personale interesse, diretto o indiretto, relativo all'oggetto della controversia.
3. Nel corso del procedimento arbitrale gli arbitri sono tenuti a comunicare tempestivamente alla Camera e alle parti eventuali circostanze sopravvenute idonee a incidere sulla propria indipendenza e imparzialità.

Art. 23
(Ricusazione e sostituzione degli arbitri)

1. Ciascuna parte può ricusare l'arbitro in presenza delle condizioni enumerate nei primi due commi dell'articolo 815 del codice di procedura civile, presentando alla Camera istanza motivata entro il termine di dieci giorni dal momento in cui ha avuto conoscenza della dichiarazione di imparzialità rilasciata dall'arbitro. La Camera decide sulla istanza nei quindici giorni successivi alla sua presentazione, sentito l'arbitro ricusato e le parti e assunte, quando occorre, sommarie informazioni.
2. La manifesta inammissibilità o infondatezza della istanza è valutata dagli arbitri ai fini della ripartizione tra le parti delle spese da queste sostenute per ottenere la decisione, salvo quanto previsto dall'articolo 27, comma 5.
3. La proposizione dell'istanza di ricusazione sospende il procedimento arbitrale.
4. Quando per qualsiasi motivo vengono a mancare tutti o alcuni degli arbitri nominati si provvede tempestivamente alla loro sostituzione nei modi e nei tempi previsti dall'articolo 20.

Art. 24
(Responsabilità degli arbitri)

1. Gli arbitri rispondono del loro operato secondo le previsioni di cui all'articolo 813-ter del codice di procedura civile.

Art. 25
(Termine per la decisione)

1. Gli arbitri pronunciano il lodo nel termine di centoventi giorni dall'accettazione della nomina.
2. Il termine può essere prorogato prima della sua scadenza per un periodo non superiore a centoventi giorni:
 - a) da tutte le parti mediante dichiarazioni scritte indirizzate agli arbitri;
 - b) dalla Camera su istanza motivata di una delle parti o degli arbitri, sentite le altre parti.
3. Il termine è prorogato di centoventi giorni nei casi seguenti e per non più di una volta nell'ambito di ciascuno di essi:
 - a) se devono essere assunti mezzi di prova;
 - b) se è disposta consulenza tecnica d'ufficio;
 - c) se è pronunciato lodo non definitivo o lodo parziale;
 - d) se è modificata la composizione del collegio arbitrale o è sostituito l'arbitro unico.
4. In ogni caso, dopo la ripresa del procedimento sospeso, il termine residuo per la pronuncia del lodo, se inferiore, è esteso a quarantacinque giorni.

Art. 26
(Tariffa per il servizio di arbitrato)

1. La tariffa per il servizio è corrisposta da ciascuna parte alla Camera, nella misura indicata nell'Allegato al presente regolamento, al momento del deposito di cui all'articolo 21, comma 1.

Art. 27
(Diritti degli arbitri e spese del procedimento)

1. Gli arbitri hanno diritto al rimborso delle spese da loro sostenute e all'onorario per l'opera prestata se non vi hanno rinunciato al momento dell'accettazione o con atto scritto successivo. Le parti sono tenute solidalmente al pagamento, salvo rivalsa fra loro.
2. La Camera, dietro proposta degli arbitri, provvede alla liquidazione delle spese da loro sostenute e dell'onorario secondo la tabella riportata nell'Allegato al presente regolamento. La liquidazione così effettuata è vincolante per le parti.
3. Gli arbitri provvedono a liquidare nel lodo le spese di difesa sostenute dalle parti per ottenere la decisione.
4. La ripartizione tra le parti degli oneri connessi ai diritti degli arbitri e alle spese di difesa sostenute per ottenere la decisione viene effettuata, avuto riguardo ai principi contenuti negli articoli 91 e 92 del codice di procedura civile.

5. Tuttavia, in caso di soccombenza totale o parziale dell'investitore non determinata dalla temerarietà della pretesa da questi azionata, gli oneri connessi ai diritti degli arbitri e alle spese di difesa sostenute per ottenere la decisione gravano sulle parti in egual misura.
6. Ai fini del presente articolo il valore della controversia deferita in arbitrato è dato dalla somma della pretesa azionata con la domanda di accesso alla procedura di arbitrato e di quella contenuta nella eventuale domanda riconvenzionale.

Capo II
Arbitrato semplificato

Art. 28

(Finalità e disciplina dell'arbitrato semplificato)

1. Il procedimento arbitrale semplificato è finalizzato al ristoro del solo danno patrimoniale sofferto dall'investitore in conseguenza dell'inadempimento da parte dell'intermediario degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori mediante la determinazione di un indennizzo, ai sensi dell'articolo 33, comma 2.

2. All'arbitrato semplificato si applicano le norme del Capo I, salvo quanto diversamente disposto nel presente Capo.

3. La decisione arbitrale si fonda esclusivamente sulle prove precostituite introdotte dalle parti con la domanda di accesso e con l'atto di risposta ai sensi dell'articolo 30.

Art. 29

(Condizioni di ammissibilità)

1. La possibilità di ricorrere all'arbitrato semplificato deve risultare espressamente dal testo della convenzione di arbitrato.
2. Il giudizio può essere attivato solo dall'investitore.
3. La domanda non può essere esperita quando sulla medesima controversia non sia stato presentato reclamo all'intermediario cui sia stata fornita espressa risposta ovvero non sia decorso il termine di novanta giorni o il termine più breve eventualmente stabilito dall'intermediario per la trattazione del reclamo senza che l'investitore abbia ottenuto risposta.

Art. 30

(Adempimenti preliminari)

1. La domanda di accesso alla procedura semplificata è corredata oltre che degli atti indicati nell'articolo 21, della documentazione attestante la condizione di ammissibilità di cui all'articolo 29, comma 3 e contiene la indicazione, a pena di decadenza, dei documenti offerti in comunicazione.
2. L'atto di risposta dell'intermediario è corredata, oltre che degli atti indicati nell'articolo 21, di tutta la documentazione afferente al rapporto contrattuale controverso e contiene la indicazione, a pena di decadenza, di tutti gli altri documenti offerti in comunicazione.
3. La Camera verifica il deposito della dichiarazione di cui all'articolo 22 nonché la regolarità formale degli atti e dei documenti indicati nei commi 1 e 2.

Art. 31

(Arbitro unico)

1. Il procedimento si svolge dinanzi a un arbitro unico nominato dalle parti nei modi e nei tempi previsti dall'articolo 20, comma 2, lettera a).
2. In mancanza, la nomina è demandata alla Camera che vi provvede entro quindici giorni dalla scadenza del termine previsto dal comma 1, tenendo conto dei criteri enumerati all'articolo 20, comma 4.

Art. 32

(Svolgimento del procedimento)

1. La comparizione personale delle parti davanti all'arbitro avviene non oltre quindici giorni dalla accettazione intervenuta ai sensi dell'articolo 22.
2. Nel corso della udienza l'arbitro verifica la regolarità del contraddittorio, interroga liberamente le parti, richiede ad esse, sulla base dei fatti allegati, i chiarimenti necessari e indica le questioni rilevabili d'ufficio delle quali ritiene opportuna la trattazione.
3. Al termine della trattazione, salvo che ricorrano particolari condizioni che consiglino la fissazione di una nuova udienza da celebrarsi entro i venti giorni successivi, l'arbitro invita le parti a precisare le conclusioni.

Art. 33

(Lodo semplificato)

1. Nei venti giorni successivi alla data di precisazione delle conclusioni, l'arbitro pronuncia il lodo sulla base dei documenti prodotti e tenendo conto degli elementi emersi nel corso dell'udienza.
2. L'arbitro accoglie la domanda quando, tenuto conto delle deduzioni formulate dall'intermediario e dei soli documenti introdotti in giudizio, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, condannando l'intermediario al pagamento in favore dell'investitore di una somma di danaro a titolo di indennizzo, idonea a ristorare il solo danno patrimoniale da questi ritratto, quale conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento dell'intermediario, nei limiti della quantità per cui ritiene raggiunta la prova.
3. Il lodo è depositato dall'arbitro presso la Camera che lo sottopone alla Consob per il visto di regolarità formale ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo.

Art. 34

(Impugnazione del lodo semplificato)

1. La corte di appello, quando accoglie l'impugnazione per nullità del lodo semplificato, non può mai decidere la controversia nel merito.

Art. 35

(Norme finali)

1. La Consob detta, con apposite delibere, disposizioni di natura transitoria disciplinanti le fasi di avvio dell'operatività della Camera, di formazione dell'elenco dei conciliatori e degli arbitri e di inizio delle procedure di conciliazione e arbitrato da essa amministrare.

**ALLEGATO
TARIFE DELLA CONCILIAZIONE STRAGIUDIZIALE**

Spese amministrative per l'avvio della procedura: 30 euro per ciascuna parte.

Compensi per il conciliatore

Valore della controversia (in euro)		Compenso massimo dovuto da ciascuna parte (in euro)
	Fino a 1.000	40
1001	5.000	100
5.001	10.000	200
10.001	25.000	300
25.001	50.000	500
50.001	250.000	1.000
250.001	500.000	2.000
500.001	2.500.000	4.000
2.500.001	5.000.000	6.000
Oltre 5.000.000		10.000

Si considerano compensi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; il compenso minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato. L'importo massimo del compenso per ciascun scaglione di riferimento può essere aumentato in misura non superiore al 5% tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare.

TARIFE DELL'ARBITRATO

Arbitrato ordinario

Tariffa per il servizio di arbitrato: 100 euro per ciascuna parte.

Onorari per gli arbitri

Valore della controversia	Onorari per l'arbitro unico		Onorari per il collegio arbitrale	
	Minimo	Massimo	Minimo	Massimo
Fino a 25.000	600	1.640	1.500	4.100
da 25.000 a 50.000	1.240	2.480	3.100	6.200
da 50.000 a 100.000	2.000	3.500	5.000	8.750
da 100.000 a 250.000	4.000	8.000	10.000	20.000
da 250.000 a 500.000	7.200	14.400	18.000	36.000
da 500.000 a 2.500.000	12.000	20.400	30.000	51.000
da 2.500.000 a 5.000.000	18.400	30.400	46.000	76.000
Oltre 5.000.000	18.400	30.400	46.000	76.000

Per ciascuno scaglione, gli onorari minimi e massimi devono essere aumentati dello 0,5% sull'eccedenza del valore della controversia rispetto all'importo minimo dello scaglione. Gli onorari massimi riportati nella tabella possono essere raddoppiati dalla Camera con decisione motivata in relazione alla particolare importanza, complessità e difficoltà della controversia.

Arbitrato semplificato

Tariffa per il servizio di arbitrato: 50 euro per ciascuna parte.

Onorari per gli arbitri

L'onorario per l'arbitro unico corrisponde all'onorario minimo previsto per l'arbitro unico nell'arbitrato ordinario. Rimane ferma la possibilità di raddoppiarlo con decisione motivata della Camera in relazione alla particolare importanza, complessità e difficoltà della controversia.