



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 6898 dell'11 ottobre 2023

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto dai signori:

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente

Prof.ssa M. D. Braga – Membro

Prof. Avv. De Mari – Membro

Prof. Avv. F. De Santis – Membro

Prof. Avv. U. Malvagna – Membro supplente

Relatore: Prof.ssa M. D. Braga

nella seduta del 2 ottobre 2023, in relazione al ricorso n. 9909, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

I. La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio concerne il tema del non corretto adempimento, da parte dell'Intermediario, degli obblighi inerenti alla prestazione di un servizio di investimento, in particolare per non avere tempestivamente eseguito un ordine di vendita di diritti di opzione, a causa di un malfunzionamento dei canali digitali messi a disposizione della clientela. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

2. Dopo aver presentato reclamo in data 29 giugno 2022 all'Intermediario, riscontrato da quest'ultimo in modo ritenuto insoddisfacente, il Ricorrente si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue,

Il Ricorrente espone di non aver potuto inserire, nella giornata del 27 giugno 2022, l'ordine di vendita di n. 346 diritti di opzione Saipem sulla piattaforma di *trading online* dell'Intermediario convenuto, a causa di un malfunzionamento tecnico che portava a visualizzare il seguente messaggio: *“Errore, nessuna data di contrattazione disponibile. Si prega di riprovare più tardi”*. Contattato il servizio clienti e ricevuto il suggerimento di impartire l'ordine di vendita telefonicamente, *“nonostante il prezzo (16 euro) inferiore inserito rispetto a quello di eseguito del mercato (16,52), non veniva eseguito... nella fase di chiusura”*. Inoltre, il successivo 28 giugno, alle ore 10:11:00, riusciva ad inserire *online* l'ordine che, tuttavia, *“nonostante la correttezza dei dati inseriti, non è stato indirizzato per tutto il giorno sul mercato”*, tanto che il servizio clienti, nuovamente contattato, confermava *“la presenza di problemi sulle anagrafiche dei titoli (...), che non consentivano di inserire correttamente gli ordini né di indirizzarli sul mercato. È stata aperta una segnalazione interna, ed il consiglio è stato quello di non inserire un nuovo ordine telefonico di vendita poiché poteva occorrere la condizione in cui tutti e due sarebbero stati eseguiti, passando quindi ad avere una posizione corta sui diritti”*. Ciò appurato, il Ricorrente riferisce di aver richiesto all'Intermediario di *“internalizzare”* l'ordine di vendita *“al prezzo 17,96 euro per diritto, ovvero 6.214,16 euro meno le commissioni, al quale sarei riuscito a vendere (17,96 è il primo prezzo di eseguito di lunedì) se almeno uno tra la piattaforma telematica o il canale telefonico fossero stati disponibili”*); richiesta respinta dall'Intermediario sull'assunto dell'impossibilità di procedere in tal senso stante la congiunturale volatilità dei prezzi dei diritti e le continue sospensioni delle negoziazioni quando, invece, secondo il Ricorrente *“l'errore non è legato all'andamento del mercato bensì all'impossibilità di inserire gli ordini sia dalla piattaforma che tramite Help Desk, e nel successivo caso al non inoltro dello stesso verso il mercato”*, tanto che *“la dicitura rimanda chiaramente ad un errore di codifica del titolo e non ad una oscillazione di prezzo”*.

3. Con riferimento a quanto rappresentato, il Ricorrente conclusivamente chiede che *“l’ordine di vendita che ho provato in diverse fasi e momenti ad inserire, o far inserire dall’Help Desk, venga considerato corretto e che quindi la Banca provveda a rifondere la cifra di 6.214,16 euro, meno le commissioni dovute, ed al netto di quanto la Banca ha versato per aver successivamente venduto i diritti sul mercato al prezzo di 0,37230”*. L’importo indicato nel modulo del ricorso è di euro 6.085,34.

4. L’Intermediario si è costituito regolarmente e, anzitutto, conferma che si è effettivamente verificata una anomalia tecnica temporanea, che portava alla visualizzazione dell’errore indicato dal cliente odierno Ricorrente, peraltro *bypassata* tramite l’assistenza ricevuta. In proposito, l’Intermediario fa presente che il contratto di deposito titoli prevede che *“il Cliente riconosce in ogni caso che la Banca non sarà responsabile per eventuali conseguenze dannose derivanti da inconvenienti nella trasmissione o nell’esecuzione degli ordini a causa dell’imperfetto funzionamento dei mercati, di impianti telefonici ed elettronici, ovvero comunque dovuti a fatti non prevedibili o situazioni non addebitabili alla Banca stessa. In tali casi la Banca informerà il Cliente dell’impossibilità di trasmettere/eseguire l’ordine”*.

Ciò anzitutto affermato, con riferimento poi all’ordine di vendita del cliente delle ore 10:11 del 28 giugno 2022, il resistente sostiene che l’ineseguito inviato dal sistema alle ore 16:10 è stato presumibilmente dovuto alle condizioni di mercato, avendo il Ricorrente impostato un prezzo limite di euro 13,00 *“che evidentemente, come nei casi di specie, non ha trovato in contropartita l’abbinamento con una proposta di segno opposto”*.

Più in generale, l’Intermediario osserva che nelle due giornate qui in esame, la mancata esecuzione degli ordini di vendita dei diritti impartiti dal Ricorrente con limite di prezzo sarebbe stata effetto dell’andamento del loro prezzo, caratterizzato da un’elevata volatilità e aggiunge che, successivamente, *“in assenza di ulteriori disposizioni e istruzioni fornite dal cliente in merito all’esercizio entro il termine previsto dalla comunicazione del 24/06/2022 (...), i diritti di opzione a lui spettanti sulle azioni Saipem, sono stati venduti al prezzo di 0,37230 euro”*.

Da ultimo, l'Intermediario eccepisce la natura opportunistica della richiesta risarcitoria qui in esame, in quanto il Ricorrente:

- ha quantificato il danno sulla base del controvalore dei 346 diritti alle ore 15:52 del 27 giugno 2022, *“nonostante si colleghi all'app alle ore 17:23, così come si può evincere dagli screenshot che allega”*; - assume che l'ordine di vendita in questione sarebbe stato eseguito sul mercato al prezzo unitario di euro 17,96, *“in contraddizione rispetto al prezzo indicato nell'ordine del giorno successivo in cui sarebbe stato disponibile a vendere i diritti anche a 13,00 euro”*.

Da ciò il resistente fa scaturire la constatazione che la quantificazione del danno proposta da controparte è stata effettuata *“sulla base di una valorizzazione fatta su qualche minima contrattazione avvenuta in due giornate in cui vi sono state continue sospensioni e minimi scambi”*. Pertanto, ritiene la richiesta infondata per come formulata, priva di elementi di supporto e di un nesso eziologico con gli asseriti inadempimenti a proprio carico.

Conclusivamente, egli chiede, pertanto, che il ricorso sia respinto in quanto privo di fondamento e non supportato da elementi probatori.

5. Il Ricorrente non si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative.

DIRITTO

Esaminata la documentazione agli atti, deve anzitutto ritenersi rientrante nel perimetro della controversia esclusivamente la mancata vendita dei diritti di opzione in data 27 giugno 2022, avendo per il resto l'Intermediario convenuto dato idonea prova di aver regolarmente inviato al mercato l'ordine impartito dal cliente il successivo 28 giugno, alle ore 10:00 circa, con limite di prezzo di euro 13,00.

Ebbene, in tale ambito l'Intermediario ha riconosciuto come effettiva l'anomalia tecnica riscontrata dal cliente, nei termini sopra riportati, il che ha pregiudicato la possibilità per il cliente medesimo di operare nei tempi e modi suesposti.

Né, ad avviso di questo Collegio, può mandare esente da responsabilità l'odierno resistente la richiamata previsione contrattuale che qui di seguito nuovamente si riporta (*“Il Cliente riconosce in ogni caso che la Banca non sarà responsabile per eventuali conseguenze dannose derivanti da inconvenienti nella trasmissione o*

nell'esecuzione degli ordini a causa dell'imperfetto funzionamento dei mercati, di impianti telefonici ed elettronici, ovvero comunque dovuti a fatti non prevedibili o situazioni non addebitabili alla Banca stessa. In tali casi la Banca informerà il Cliente dell'impossibilità di trasmettere/eseguire l'ordine"), risolvendosi essa in una clausola generale che ha valenza di esimente generale e indeterminata a favore dell'Intermediario medesimo per qualsivoglia malfunzionamento e/o inconveniente tecnico e dovendosi, piuttosto, richiamare a tal riguardo quanto quest'Arbitro ha più volte avuto modo di rammentare, vale a dire che la ancorché risalente Comunicazione Consob DI/30396 del 21 aprile 2000 è tuttora dotata di idonea valenza applicativa laddove evidenzia che *"il dotarsi di presidi organizzativi e piattaforme on line efficienti e funzionanti è incombenza che gli intermediari devono poter garantire per l'adeguato assolvimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi d'investimento"* (cfr., in questo stesso senso, già decisioni n. 1846 e n. 1932, oltre a numerose altre successive di analogo tenore).

Ciò ribadito anche in questa sede, non può non osservarsi poi che l'odierno Ricorrente ha in ogni caso subito un danno concreto, in termini di apprezzabilità, serietà e consistenza, per effetto dell'inconveniente tecnico occorso nella giornata del 27 giugno 2022, stante il drastico ribasso del prezzo manifestatosi nel corso della stessa giornata, allorquando il titolo ha fatto registrare un'apertura ad euro 17,96 per poi stabilire un prezzo di chiusura a 16,52, con l'effetto che il cliente si è visto pregiudicare la *chance* di cogliere le congiunturali opportunità di mercato.

Conclusivamente, pertanto, ritenuto il ricorso meritevole di accoglimento per i motivi sopra addotti, quest'Arbitro - in assenza di apprezzabili ed univoci elementi che possano consentire di pervenire ad un'esatta quantificazione del danno, anche avuto riguardo all'andamento di mercato nella giornata di riferimento - ritiene di procedere in via equitativa, valorizzando la perdita di *chance* in misura pari al 50% della domanda avanzata dal Ricorrente, per un *quantum* risarcitorio pari dunque a euro 3.042,67, oltre a rivalutazione e interessi.

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere al Ricorrente, a titolo risarcitorio, l'importo rivalutato di euro 3.237,40, oltre a interessi legali dalla data della presente decisione fino al soddisfo, e fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della decisione medesima.

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

L'intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di € 400,00, ai sensi dell'art. 18, comma 3, del citato regolamento, adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, secondo le modalità indicate nel sito istituzionale www.acf.consob.it, sezione "Intermediari".

Il Presidente

Firmato digitalmente da:

Gianpaolo Eduardo Barbuzzi