



Decisione n. 6982 del 14 novembre 2023

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto dai signori

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente

Prof.ssa M. D. Braga – Membro

Prof. M. de Mari – Membro

Prof. Avv. F. De Santis – Membro

Prof. Avv. U. Malvagna – Membro supplente

Relatore: Prof. Avv. U. Malvagna

nella seduta del 2 ottobre 2023, in relazione al ricorso n. 9278, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La presente controversia 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 titoli azionari a causa di un malfunzionamento della piattaforma messa a disposizione della clientela.

Questi, in sintesi, i fatti del procedimento.

2. Dopo aver presentato reclamo il 13 dicembre 2021, cui l'Intermediario ha dato riscontro con nota dell'8 febbraio 2022 in maniera giudicata insoddisfacente, il

Ricorrente, avvalendosi dell'assistenza di un difensore, si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Il Ricorrente espone di:

- essere titolare di un conto corrente e di un deposito titoli “con Servizi di ricezione e trasmissione di ordini, esecuzione di ordini per conto dei clienti, negoziazione e/o collocamento e distribuzione di prodotti e servizi di investimento”;
- avere attivato anche il servizio di *phone banking*, tramite il quale effettuava operazioni di vendita ed acquisto di titoli mediante utenza telefonica fissa e mobile. Parte Ricorrente precisa, ulteriormente, che all'epoca dei fatti oggetto di contestazione il servizio di negoziazione via web non era attivo;
- nell'ambito del rapporto in essere con l'Intermediario convenuto, l'odierno ricorrente deteneva n. 4.000 titoli Phunware Inc. (in seguito, le “Azioni”), quotati nel mercato Nasdaq, che aveva acquistato il 24 marzo 2021 al prezzo unitario di \$ 2,03 (circa € 1,72), per un investimento totale di € 6.907,66.

Ciò premesso, il Ricorrente riferisce che:

- nel pomeriggio del 22 ottobre 2021, avvedutosi di un costante e considerevole rialzo di valore delle azioni (che in pochi minuti raggiungeva un prezzo unitario di \$ 20,61), decideva di procedere alla vendita delle stesse mediante il sistema di *phone banking* di cui era solito avvalersi;
- in particolare, alle ore 15:55 telefonava al numero verde per impartire il relativo ordine, come risulta dal tabulato telefonico dell'utenza domestica del Ricorrente:
- l'esecuzione dell'operazione risultava tuttavia impossibile in quanto la Banca, tramite risponditore automatico, comunicava che il servizio di vendita non era disponibile;
- tale situazione si protraeva per oltre un'ora, rendendo impossibile la tempestiva vendita delle azioni che, secondo il Ricorrente, gli avrebbe permesso di beneficiare del forte rialzo del titolo che in quel torno di tempo si stava verificando;

- in quel frangente, il Ricorrente telefonava al numero verde molte volte, mentre l'incremento raggiungeva il +1500%, portando il titolo ad un prezzo unitario pari a \$ 24,04 per un valore potenziale della vendita di \$ 82.440,00 pari a € 82.725,39;
- il servizio di *phone banking* tornava disponibile solo poco dopo le ore 17:00, quando ormai il valore dei titoli era sceso, e il Ricorrente riusciva finalmente a vendere alle ore 17:14, al prezzo unitario di \$ 7,3601, con accredito della somma di € 25.205,11, registrando quindi un danno quantificabile in € 57.474,89 (differenza fra il ricavato della vendita effettuata e quello della vendita potenziale che avrebbe potuto realizzare al prezzo massimo raggiunto nel periodo di malfunzionamento del servizio);

Parte Ricorrente sottolinea, in via ulteriore, che l'Intermediario, in riscontro al reclamo, pur confermando che nel pomeriggio del 22 ottobre 2021 il servizio di *phone banking* non era disponibile e che l'anomalia si era risolta alle 17:00 circa, negava ogni responsabilità, sostenendo – infondatamente - che egli avrebbe potuto disporre l'ordine mediante il servizio di *home banking* (non attivo e, anzi, da egli disdettato nel 2018), ovvero impartendo l'ordine di vendita direttamente in filiale (che, peraltro, al momento del disservizio, risultava essere chiusa).

Inoltre, viene evidenziato che, a fronte della richiesta contenuta nel reclamo di rilasciare il contratto relativo al servizio di *phone banking* e la riproduzione e registrazione delle chiamate effettuate dal Ricorrente nella giornata del 22 ottobre 2021, l'Intermediario non aveva fornito alcun utile riscontro.

Così ricostruiti i fatti, il Ricorrente contesta la violazione da parte dell'Intermediario della disciplina relativa agli obblighi di erogazione del servizio di servizio e di ricezione ed esecuzione di ordini di vendita secondo adeguati standard qualitativi, oltre che dell'art. 21, comma 1, lett. d), del TUF che prevede espressamente che nella prestazione dei servizi di investimento i soggetti abilitati devono “*disporre di risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività*”, tra i quali sicuramente rientrerebbero i servizi di *home e mobile banking* offerti dagli intermediari.

Nel caso di specie, l'Intermediario non avrebbe assicurato il funzionamento del servizio di *phone banking*, né predisposto strumenti alternativi per eseguire l'ordine del cliente; in ogni caso, non avrebbe fornito soluzione al problema in tempi rapidi, impedendo la tempestiva vendita dei titoli.

Il Ricorrente ritiene, quindi, di avere subito un danno da perdita di *chance* consistente nell'impossibilità, imputabile all'Intermediario, di ricezione ed elaborazione (e quindi esecuzione) dell'ordine di vendere le azioni al prezzo più alto raggiunto nella giornata del 22 ottobre 2021.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Ricorrente chiede *“l'accertamento dell'inadempimento [...] e la condanna dell'Istituto [...] al risarcimento di tutti i danni, dovuti all'impossibilità di vendita tempestiva delle azioni causata dal malfunzionamento del servizio... che si quantificano in Euro 57.520,28, salvo errori di calcolo e/o omissioni, pari alla differenza tra il valore della potenziale vendita al prezzo massimo raggiunto dai titoli nel periodo del disservizio (pari ad Euro 82.725,39) e il ricavato della vendita effettuata al ripristino del servizio (Euro 25.205,11), oltre alla rivalutazione monetaria e agli interessi legali dalla sottoscrizione al soddisfo. Con vittoria di spese e compensi”*.

3. L'Intermediario si è costituito nel presente giudizio resistendo al ricorso.

Dopo aver fornito una ricostruzione della vicenda sostanzialmente analoga a quella prospettata nel ricorso, egli rappresenta quanto segue.

In primo luogo, si contesta che Parte Ricorrente non avrebbe fornito alcun chiaro riscontro probatorio circa l'inoperatività del servizio telefonico, la pretesa quotazione dei titoli azionari in oggetto e la conseguente quantificazione del danno. Secondo l'Intermediario, il Ricorrente si sarebbe, infatti, limitato ad allegare i tabulati telefonici della propria utenza telefonica fissa e di quella mobile che, però, non darebbero evidenza delle problematiche del servizio.

Ciò premesso, l'Intermediario afferma tuttavia che, sin dalla propria risposta al reclamo, aveva dato atto di temporanei problemi tecnici verificatisi nel pomeriggio del 22 ottobre 2021 sulla piattaforma telefonica, precisando altresì che si era trattato di una momentanea anomalia, definitivamente risolta verso le ore 17:00.

In proposito, l'Intermediario rammenta che la disciplina contrattuale vigente tra le parti chiariva che *“l'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario, finanziario e di investimento determina un innalzamento del livello di rischio operativo considerata la complessità e continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle Tecniche di comunicazione a distanza sussiste una elevata probabilità che i servizi prestati attraverso di esse possano subire interruzioni o sospensioni anche senza preavviso del Cliente. [...] Ne consegue che la fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che questa inevitabilmente comporta”* .

Inoltre, il contratto quadro prevedeva espressamente che il cliente potesse conferire ordini *“per iscritto, anche mediante il servizio di firma elettronica avanzata e anche attraverso consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede a tale fine autorizzati [...] ovvero mediante tecniche di comunicazione a distanza, previa adesione del Cliente ai Canali diretti”* e, che, dunque si potesse avvalere di altri strumenti in sostituzione del servizio telefonico, di cui il Ricorrente non si è avvalso.

Senonché – tiene a sottolineare l'Intermediario – il Ricorrente aveva scelto di disattivare il servizio di *hoem banking*, così privandosi di uno dei sistemi alternativi di conferimento dell'ordine. Ad ogni modo, secondo la Banca, il Ricorrente avrebbe ben potuto rivolgersi all'agenzia, stante che, l'orario della filiale – che, come rilevato dal Ricorrente, chiudeva alle ore 16:00 – costituiva il limite di accesso alla clientela, mentre i dipendenti rimanevano telefonicamente reperibili sino alle ore 17:00.

Al fine di escludere la propria responsabilità, inoltre, la Banca richiama l'art. 8 del contratto quadro, rubricato *“Cause di forza maggiore”*, secondo cui *“La banca non è responsabile della mancata o tardiva esecuzione degli ordini dovuta a cause ad essa non imputabili, quali, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, interruzioni, sospensioni, guasti nel funzionamento degli impianti telefonici o elettronici, del sistema informatico, o del mercato, [...] od altra causa di forza maggiore. In tali casi, la Banca – salvo che il Cliente non li abbia tempestivamente revocati – procederà alla esecuzione degli ordini entro il giorno di regolare ripresa*

dell'operatività” e l'art. 31 dello stesso contratto, rubricato “Responsabilità della banca”, secondo cui “la banca non è responsabile della mancata esecuzione degli ordini dovuti a impossibilità ad operare derivanti da cause ad essa non imputabili o, in ogni caso, a [...] cause al di fuori del suo controllo, inclusi, senza limitazione, [...] guasti, malfunzionamento o non funzionamento degli impianti telefonici [...] forza maggiore”.

Ad avviso dell'Intermediario, dunque, una momentanea e circoscritta disfunzione del sistema telefonico non potrebbe essere di per sé foriera di responsabilità.

Sotto altro profilo, l'Intermediario contesta la quantificazione del danno, che sarebbe stato allegato da controparte in modo generico; la schermata prodotta dal Ricorrente e denominata “quotazione titolo 22.10.2021” si limiterebbe, infatti, ad indicare il valore massimo raggiunto dal titolo nella giornata e non affatto il suo prezzo delle ore 15:55 (momento in cui il Ricorrente aveva tentato di vendere). L'Intermediario versa in atti un grafico riguardante i prezzi del titolo in discussione alla data del 22 ottobre 2021 il quale dimostrerebbe che il titolo era estremamente volatile e, in ogni caso, che alle ore 15:55 di tale giorno non quotava affatto per un controvalore di € 82.725,39; il picco massimo di valore del titolo era già stato superato al momento della prima telefonata effettuata dal Ricorrente e, quindi, anche se la vendita fosse stata perfezionata tempestivamente, questi non avrebbe venduto alla cifra auspicata.

L'Intermediario tiene, inoltre, a sottolineare che proprio l'immissione di vendite “al meglio” su titoli di tale volatilità, come quella inserita dal Ricorrente, hanno come effetto immediato proprio la caduta verticale del valore di scambio.

In conclusione, viene evidenziato come, mentre è onere dell'intermediario provare di avere agito con tutta la specifica diligenza richiesta come disposto dall'art. 23 del TUF, per altro verso, è onere del ricorrente provare la sussistenza del nesso di causalità tra la condotta della Banca ed il preteso danno risarcibile occorso, ed anche fornire la precisa e corretta quantificazione dello stesso. Nel caso di specie, l'onere di dimostrare i suddetti elementi costitutivi della responsabilità non sarebbe stato assolto.

Per le motivazioni e le ragioni illustrate, l'Intermediario chiede all'Arbitro “*di respingere il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto*”.

4. Il Ricorrente, in replica alle osservazioni difensive dell'Intermediario, afferma che quest'ultimo non avrebbe fornito alcuna prova del fatto che i metodi alternativi per impartire l'ordine di vendita fossero operativi, né tantomeno la possibilità che il cliente li potesse utilizzare per evitare il danno.

Quanto al fatto che il Ricorrente avrebbe potuto chiamare la filiale o recarvisi di persona per impartire l'ordine di vendita, viene rilevato che egli non sapeva che, nonostante la filiale chiudesse alle ore 16:00, il personale fosse reperibile fino alle ore 17:00, trattandosi peraltro di una circostanza – non provata – che attiene all'organizzazione interna della banca e certamente non opponibile. Del resto, se si fosse recato di persona in filiale, avrebbe impiegato un tempo non compatibile con la volontà di vendere immediatamente.

Parte Ricorrente tiene a sottolineare anche che, nel caso in esame, non sarebbe invocabile la forza maggiore, peraltro dedotta ma non provata, in quanto l'Intermediario avrebbe dovuto garantire che i propri sistemi fossero sempre funzionanti offrendo ai clienti la possibilità di operare attraverso modalità alternative.

Viene, inoltre, eccepito che il contratto quadro, cui l'Intermediario fa riferimento nelle proprie deduzioni, non sarebbe riferibile al servizio di *phone banking*.

Infine, il Ricorrente ritiene che il nesso di causalità tra il malfunzionamento occorso e la perdita di chance di vendere ad un prezzo alto sia dimostrato dal fatto che, in effetti, era riuscito a vendere a un prezzo notevolmente più basso di quello raggiunto dal titolo nei minuti precedenti in cui vi era stato il disservizio.

Che proprio durante l'ora precedente il momento di effettiva esecuzione della vendita, il valore raggiunto dalle azioni era stato significativamente più alto sarebbe dimostrato dal grafico prodotto da controparte che confermerebbe che i titoli, alle ore 15:54, avevano raggiunto una quotazione unitaria di dollari 24,04, ben lontana dalla quotazione di dollari 7,3601 alla quale, dopo più di un'ora e un quarto, il Ricorrente era riuscito a vendere.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, il Ricorrente insiste nelle richieste formulate in ricorso, da intendersi integralmente richiamato.

5. L'Intermediario, nel sottolineare che, come rilevato dalla stessa Parte Ricorrente, dal grafico che ha versato in atti risulta che alle ore 15:54 il titolo ha raggiunto una quotazione di 24,04, fa presente che il cliente aveva inteso disporre l'ordine di vendita successivamente a questo momento posto che i tabulati telefonici dal medesimo prodotti riportano telefonate dalle ore 15:55.

Per il resto, la Banca reitera le proprie difese, insistendo nell'eccezione circa l'insussistenza di alcun nesso di causalità tra la propria condotta ed il preteso danno occorso e richiama le richieste già formulate in sede di prime difese.

DIRITTO

1. Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio ritiene fondato il ricorso nei termini che seguono.

2. La controversia concerne la contestata responsabilità dell'Intermediario per la mancata realizzazione di una vendita di n. 4.000 azioni Phunware Inc. che Parte Ricorrente ha tentato di effettuare il 22 ottobre 2021 e che non è andata a buon fine a causa di un disservizio del sistema di *phone banking* messo a disposizione dall'Intermediario stesso.

È pacifico che, come prospettato nel ricorso, nella giornata del 22 ottobre 2021 vi sia stato un malfunzionamento della piattaforma telefonica dell'Intermediario per circa un'ora – da poco prima delle ore 16:00 alle ore 17:00 circa – e che, non appena risolto il problema, alle ore 17:14, il Ricorrente ha venduto le azioni al prezzo unitario di \$ 7,3601, con accredito della somma di € 25.205,11.

D'altronde, già nella risposta al reclamo, l'Intermediario ammetteva che, in seguito alle verifiche effettuate, era emerso che nel pomeriggio del 22 ottobre si erano verificati dei “*temporanei problemi tecnici e che l'anomalia è stata definitivamente risolta verso le ore 17:00*”.

Può ritenersi, inoltre, comprovato che nell'ora in cui si è manifestato il disservizio, il Ricorrente aveva effettivamente tentato di vendere le azioni. Depongono in tal senso i tabulati telefonici versati in atti che danno atto che tra le 15:55 e le 17:08

del 22 ottobre, Parte Ricorrente ha telefonato al numero verde dedicato al servizio di *phone banking* per ben 16 volte (5 volte dall'utenza domestica e 11 volte dal telefono mobile). Del resto, l'Intermediario non ha negato che il cliente abbia effettuato le telefonate suindicate allo scopo di vendere le azioni e, seppur richiesto in tal senso, si è rifiutato di produrre le registrazioni telefoniche.

Così ricostruiti i fatti e ritenuto accertato il malfunzionamento del servizio di *phone banking* per circa un'ora e che, in tale frangente temporale, il Ricorrente aveva ripetutamente chiamato il numero verde all'uopo deputato per disinvestire le azioni, vi è da chiedersi se possa riconoscersi la connessa responsabilità in capo all'Intermediario.

3. In proposito, va anzitutto rilevato che questo Collegio ha già avuto modo di evidenziare che gli intermediari, nei casi in cui i servizi di esecuzione di ordini o di negoziazione vengono prestati mettendo a disposizione dei clienti piattaforme di *trading online*, sono tenuti a dotarsi sia di presidi organizzativi e piattaforme efficienti e funzionanti. In particolare, è obbligo dell'intermediario di dotarsi di sistemi informativi interni adeguati e tali da garantire, tenuto conto dei volumi delle transazioni disposte, il rispetto dell'obbligo di eseguire con tempestività gli ordini impartiti dai clienti e la funzionalità e continuità del servizio prestato - sia di adeguate procedure e risorse per far fronte ad eventuali "cadute" (anche temporanee) del sistema automatizzato, prevedendo strumenti alternativi, efficaci e strutturati, che consentano alla clientela di comunque proseguire l'operatività (*ex multis*, decisioni n. 1557, 3161, 4107 e 5399).

Tale orientamento, sebbene invalso con specifico riguardo a fattispecie in cui il disservizio aveva interessato la piattaforma di *trading online*, si presta naturalmente a essere applicato anche al caso, che qui rileva, di malfunzionamento del servizio di *phone banking*.

4. Ciò stante, non può essere condivisa la tesi dell'Intermediario - che richiama la disciplina contrattuale vigente tra le parti e, in particolare, l'articolo 8 della sezione del contratto quadro relativa al "*Servizio di ricezione e trasmissione di ordini per conto dei clienti*" al fine di sostenere che tale disposizione contrattuale lo esonererebbe da qualsiasi responsabilità derivante da malfunzionamenti tecnici

temporanei, dovuti a causa di forza maggiore, che abbiano impedito l'esecuzione di ordini impartiti dai clienti e l'art. 31 secondo cui la Banca non è responsabile della mancata esecuzione degli ordini dovuti a impossibilità ad operare derivanti da cause ad essa non imputabili inclusi, senza limitazione, guasti, malfunzionamento o non funzionamento degli impianti telefonici - secondo cui ricorrerebbe nel caso in esame un'ipotesi di causa di forza maggiore, ove solo si consideri quanto previsto dall'art. 21, comma 1, lett. d), del TUF, che impone agli intermediari di *“disporre di risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività”*. Dovere, questo, dettagliato poi già con la Comunicazione Consob n. DI/30396 del 2000 (*“gli intermediari che prestano servizi di trading on line devono dotarsi di sistemi informativi interni adeguati a garantire, tenuto conto dei volumi delle transazioni disposte, il rispetto dell'obbligo di eseguire con tempestività gli ordini impartiti dagli investitori [...]”*); in ogni caso, è necessario che l'intermediario predisponga adeguate procedure e risorse per far fronte ad eventuali *“cadute, anche temporanee, del sistema automatizzato, dotandosi di strumenti alternativi, efficienti e strutturati, che consentano alla clientela di proseguire l'operatività”*) e, ulteriormente, nel Regolamento congiunto Consob e Banca d'Italia del 29 ottobre 2007, il cui art. 5, comma 2, lett. l), sancisce che *“gli intermediari, nell'esercizio dei servizi, adottano, applicano e mantengono [...] politiche, sistemi, risorse e procedure per la continuità e la regolarità dei servizi volte a: i) assicurare la capacità di operare su base continuativa; ii) limitare le perdite in caso di gravi interruzioni dell'operatività; iii) preservare i dati e le funzioni essenziali; iv) garantire la continuità dei servizi in caso di interruzione dei sistemi e delle 5 procedure. Qualora ciò non sia possibile, permettere di recuperare tempestivamente i dati e le funzioni e di riprendere tempestivamente i servizi”*.

5. In tale contesto normativo, le clausole contrattuali evocate dall'Intermediario in chiave difensiva non possono fungere, di per sé, da valido strumento di esonero da ogni forma di responsabilità per l'accaduto, giacché esse verrebbero a sottrarre in via generalizzata gli intermediari alla responsabilità per l'inadempimento di un loro preciso dovere a tutela degli investitori e dell'integrità del mercato, che si connoterebbe pertanto in termini di negligenza grave.

6. A parte quanto precede, resta in fatto che l'Intermediario resistente non ha fornito alcuna prova – e nemmeno un principio di prova – circa il fatto che il lamentato disservizio sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore e, neppure, da un punto di vista più generale, di aver agito con la diligenza richiesta e di avere adempiuto agli obblighi di corretta organizzazione.

7. Parimenti da rigettarsi sono le difese dell'Intermediario secondo le quali il Ricorrente, una volta avuto contezza, dell'impossibilità di conferire gli ordini tramite *phone banking*, non avrebbe impartito la disposizione tramite gli altri canali alternativi che erano comunque a sua disposizione vale a dire per iscritto, anche mediante il servizio di firma elettronica avanzata o attraverso consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede a tale fine autorizzati o rivolgendosi direttamente all'agenzia.

In proposito, ci si limita a rilevare che alcuni dei canali evocati dalla Banca sono ontologicamente incompatibili con l'urgenza che caratterizzava la tempistica di inserimento dell'ordine di vendita che, per risolversi in un vantaggio economico, avrebbe dovuto essere eseguito nell'immediato (si fa riferimento al conferimento degli ordini attraverso consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede o recandosi fisicamente nella filiale).

Quanto al fatto che i dipendenti dell'agenzia che chiudeva alle ore 16:00 rimanessero reperibili telefonicamente fino alle ore 17:00, si evidenzia che si tratta di una mera regola di organizzazione interna della filiale di cui, a fronte della contestazione del Ricorrente, non è stato provato che egli ne fosse a conoscenza.

8. Infine, non può ritenersi di per sé penalizzante, come invece vorrebbe l'Intermediario, il fatto che il Ricorrente avesse deciso (nel 2018) di disattivare il servizio di *trading on-line*, così privandosi di uno dei sistemi di conferimento dell'ordine. L'attivazione di canali ulteriori di fruizione dei servizi costituisce, infatti, una facoltà del cliente e non certo un suo dovere.

Sarebbe stato, piuttosto, dovere dell'Intermediario predisporre, per il caso di malfunzionamento del servizio di *phone banking*, delle misure o presidi che consentissero al cliente di ovviare alla temporanea non disponibilità del canale

telefonico operare tramite canali alternativi, anche se non disponibili in via generale per il cliente interessato (ad esempio l'*home banking*).

L'Intermediario avrebbe, ad esempio, potuto prevedere che il numero verde del *phone banking*, in caso di malfunzionamenti, invece di limitarsi a comunicare che il servizio di vendita non era al momento disponibile, indirizzasse la clientela verso metodi alternativi utilizzabili per disporre tempestivamente gli ordini di investimento/disinvestimento.

9. Accertata, in conclusione, la sussistenza del descritto inadempimento da parte dell'Intermediario, occorre procedere ora la quantificazione del danno occorso.

Al riguardo, si ritiene che – in considerazione del fatto che non vi è certezza in ordine al momento in cui, e al prezzo a cui, l'ordine sarebbe stato eseguito nel caso di esatto adempimento dell'Intermediario – il danno debba essere valutato in termini di perdita di *chance*, e pertanto mediante una “liquidazione del danno in via equitativa, posto che esso può ritenersi accertato nell'an ma non definibile con la necessaria e univoca certezza nel suo preciso ammontare” (cfr., decisione n. 4107). Ebbene, dai dati disponibili emerge che il prezzo di \$ 24,04 è stato raggiunto alle ore 15:54 ed è iniziato subito a scendere. La prima telefonata del Ricorrente risulta essere stata effettuata alle 15:55 e, quindi, in un momento in cui il titolo già quotava \$ 18,35.

Ritiene, allora, il Collegio di quantificare equitativamente il danno ex art. 1226 c.c., prendendo a riferimento il prezzo medio ponderato nel periodo in cui vi è stato il disservizio e il Ricorrente non è riuscito a vendere (all'incirca, dalle ore 15:55 alle ore 17:13). Tale prezzo si attestava intorno ai \$ 10,00.

Al Ricorrente viene, pertanto, riconosciuta la somma di € 9.176,50, pari alla differenza tra quanto sarebbe stato ricavato dalla vendita realizzata al prezzo medio ponderato nel periodo di inutilizzabilità del servizio di *phone banking* (€ 34.411,56) e quanto effettivamente ricavato dalla vendita delle ore 17:14 (€ 25.235,06). Trattandosi di un debito di valore, esso è soggetto a rivalutazione monetaria con calcolo degli interessi legali sul capitale rivalutato anno per anno.

Infine, non può essere accolta la richiesta di rifusione di “spese e compensi” che non sono state in alcun modo provate (né quantificate).

PQM

In accoglimento del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, il Collegio dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere al Ricorrente la somma complessiva rivalutata di € 10.415,33 per i titoli di cui in narrativa, oltre interessi dalla data della decisione sino al soddisfo, e fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

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

L'Intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di € 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