



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 8431 del 17 marzo 2026

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

Composto da:

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente
Prof. Avv. G. Santoni – Componente
Prof.ssa Avv. A. Scotti – Componente
Avv. N. Mincato – Componente
Prof. Dott. P. Esposito – Componente

Relatore: Prof. Dott. P. Esposito

nella seduta del 9 febbraio 2026 in relazione al ricorso n. 12042, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La controversia sottoposta alla cognizione dell'Arbitro concerne il tema del contestato non corretto adempimento di obblighi inerenti alla prestazione del servizio di ricezione e trasmissione degli ordini, sotto il profilo della mancata esecuzione di un ordine di vendita impartito dal cliente.

2. Dopo aver presentato reclamo all'Intermediario in data 21 novembre 2024, riscontrato da quest'ultimo il 13 gennaio 2025 in maniera ritenuta insoddisfacente, il Ricorrente, avvalendosi dell'assistenza di un difensore, si è rivolto all'Arbitro per

le Controversie Finanziarie rappresentando che, in data 21 novembre 2024, tentava di modificare il prezzo dell'ordine di vendita di 13.600 azioni NVIDIA, precedentemente inserito, da \$154,60 a \$150,00, così da poterlo allineare all'andamento congiunturale del Nasdaq. Ebbene, egli non riusciva a operare in questo senso a causa di un malfunzionamento della piattaforma di *trading online* messa a sua disposizione dell'Intermediario qui convenuto, verificatosi tra le ore 14:30 e le ore 16:00 circa. Di ciò, alle ore 15:15 circa di quella giornata, il Ricorrente fa presente di aver reso edotto il servizio clienti, da cui riceveva conferma di disagi tecnici sulla piattaforma e sul *token*, tali da impedire l'identificazione della posizione del cliente, dei titoli e del numero di conto relativo. Il Ricorrente aggiunge di aver contattato anche l'ufficio titoli, ricevendo conferma del disservizio in essere, allorquando veniva invitato a vendere i titoli al prezzo del momento, pari a \$144,00; cosa che sempre il Ricorrente dichiara di essersi rifiutato di fare, in quanto avrebbe così conseguito una perdita di circa \$6 per azione e, nei giorni successivi, non procedeva alla vendita poiché i prezzi registravano valori inferiori a \$150,00, dopo aver raggiunto una soglia massima di \$152,89 nella giornata sopra indicata. Solo in data 30 dicembre 2024 il Ricorrente vendeva il pacchetto azionario detenuto, al prezzo medio di \$139,39 per motivi fiscali, finalizzati all'accantonamento delle perdite relative nello "Zainetto fiscale", con finalità compensative.

A tutto ciò il Ricorrente aggiunge il rifiuto dell'Intermediario, in data 3 aprile 2025, di fornirgli copia delle registrazioni delle conversazioni telefoniche intercorse con gli operatori, adducendo motivi di riservatezza e protezione dei dati.

Il Ricorrente contesta tutto quanto sopra, conclusivamente chiedendo un risarcimento calcolato, in via principale, quale differenza tra il prezzo auspicato di \$150,00 e il prezzo effettivo di vendita di \$139,39, per un ammontare di \$144.296,00 pari a euro 128.306,45, e, in subordine, come differenza tra il prezzo auspicato di \$150,00 e il prezzo di \$144,00, per un ammontare di \$81.600,00 pari a euro 72.557,84.

3. L'Intermediario si è costituito nei termini prescritti dal Regolamento ACF, rappresentando anzitutto che l'odierno Ricorrente operava abitualmente tramite la

piattaforma di *trading online* ed era anche informato della possibilità di utilizzare canali alternativi in caso di malfunzionamenti di sistema, quali il consulente di riferimento o la banca telefonica, all'uopo richiamando anche un precedente disservizio occorso nel maggio 2024, risoltosi proprio con l'intervento di un proprio consulente.

Quanto ai fatti qui in esame, l'Intermediario sostiene che il Ricorrente contattò il servizio alle ore 16:01:38, optando per l'assistenza tramite *App* e *internet banking* anziché per la compravendita telefonica, e che alle ore 16:09:03 venne indirizzato a una dipendente autorizzata ad operare telefonicamente, alla quale contestava in modo contraddittorio la durata del malfunzionamento. La dipendente gli comunicava la possibilità di vendere, ma il Ricorrente rifiutava, sostenendo che il prezzo era oramai sceso a \$143,00 e manifestando l'intenzione di presentare reclamo in ordine a quanto verificatosi.

L'Intermediario deduce anche che se il Ricorrente avesse contattato il servizio alle ore 15:15, avrebbe potuto vendere al prezzo auspicato di \$150,00, con l'effetto che il suo comportamento dilatorio avrebbe interrotto il nesso causale tra disservizio lamentato e pregiudizio economico sofferto.

In conclusione, dunque, l'Intermediario chiede che il ricorso sia respinto in quanto infondato nel merito.

4. Il Ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative ai sensi dell'art. 11, comma 5, del Regolamento ACF, senza peraltro introdurre elementi valutativi rilevanti ai fini del decidere.

5. L'Intermediario ha presentato anch'egli repliche ai sensi dell'art. 11, comma 6, del Regolamento ACF, finendo con il riaffermare la propria posizione difensionale nei termini sostanzialmente già esposti nel corso della prima fase del contraddittorio.

DIRITTO

1. Stanti le evidenze disponibili in atti, la domanda di parte attorea è meritevole di accoglimento nei termini e per le ragioni di seguito specificate.

2. Va, anzitutto, rilevato che può dirsi pacifico tra le parti che, nella giornata del 21 novembre 2024, si sia verificato un malfunzionamento della piattaforma di *trading*

online; malfunzionamento qualificato dall'Intermediario resistente come “*un problema sul mobile token*”.

A fronte di ciò, il Resistente contesta che il malfunzionamento si sarebbe verificato a partire dalle ore 14:30 e a sostegno di quanto affermato ha prodotto, tra l'altro, evidenze attestative dell'impossibilità di accedere alla piattaforma di *trading*, in ogni caso, alle ore 15:21, tramite uno *screenshot* recante l'orario ed il seguente messaggio dichiarativo del temporaneo malfunzionamento: “*non è possibile proseguire con la richiesta. Il sistema di autenticazione in tuo possesso non prevede l'utilizzo del canale App. Puoi in ogni momento cambiare la preferenza dal sito web (...) e passare al Mobile Token*”.

A fronte di ciò l'Intermediario ha formulato una serie di considerazioni in senso esimente, ovvero per prefigurare il concorso di colpa del Ricorrente, fornendo dati sui prezzi e volumi negoziati; ciò per avvalorare la tesi che nella fascia oraria in esame, e precisamente “*nell'arco temporale decorrente dalle 15:30 alle ore 15:34*”, l'odierno Ricorrente sarebbe riuscito, comunque, a vendere le azioni al prezzo unitario di \$150,00; il che sarebbe stato possibile mediante i canali operativi alternativi rimasti nella sua disponibilità.

Queste essendo, in sintesi, le posizioni delle parti, l'avviso di questo Collegio è nel senso che debba ritenersi ragionevole e tempestivo il *modus procedendi* del Cliente, per aver egli anzitutto contattato il servizio assistenza per acquisire i necessari chiarimenti sulla situazione ed essere indirizzato al servizio ritenuto più confacente alle sue esigenze, che erano comunque quelle di operare con la massima tempestività.

Il che risulta dirimente ai fini della soluzione della controversia, essendosi il Ricorrente trovato, prima, nella situazione di non poter operare per cause a sé evidentemente non imputabili e, poi, per essersi adoperato fattivamente per minimizzare gli effetti di ricaduta della verificatasi situazione di *impasse* operativa, in un contesto di mercato in cui la rapidità d'azione era essenziale.

A fronte di ciò, dunque, non può neanche essergli imputato di non aver colto l'opportunità di poter operare in quei pochi minuti intorno alle 15,30 in cui, a detta dell'Intermediario, ciò sarebbe stato comunque possibile.

Quel che, invece, va considerato è che nell'ambito dei contatti intercorsi, il Ricorrente, per sua stessa ammissione, aveva ricevuto da funzionaria operante per conto dell'Intermediario resistente il suggerimento di impartire un ordine di vendita allorquando il titolo quotava a \$ 144,00; suggerimento che, ove accolto, avrebbe apprezzabilmente contenuto la perdita di cui parte attrice si duole in questa sede.

Il che, seppur non sostanzialmente causa esimente per la Resistente, è elemento che va considerato ai fini della determinazione del *quantum* risarcitorio che va, in ogni caso, riconosciuto a favore del Ricorrente.

4. In conclusione, l'operato dell'Intermediario fa emergere, per i profili sopra esposti, profili di criticità che radicano la sua responsabilità sotto il profilo risarcitorio.

Relativamente alla quantificazione del danno, esso va determinato nella somma di euro 72.557,00, oltre a rivalutazione ed interessi, corrispondente alla differenza tra il controvalore che il Ricorrente avrebbe ottenuto qualora avesse potuto regolarmente operare nella giornata del 21 novembre 2024 e quello che avrebbe incassato qualora avesse dato seguito al suggerimento operativo rivoltagli da addetta dell'Intermediario nell'ambito delle interlocuzioni avute.

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, dichiara l'Intermediario tenuto, per le ragioni indicate in motivazione, a corrispondere al Ricorrente, per i titoli di cui in narrativa, la somma complessiva rivalutata di euro 73.645,36, oltre interessi legali dalla data della presente decisione sino al soddisfo.

Il Collegio fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

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

L'Intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di euro 500,00, 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