



ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente

Prof.ssa Avv. A. Scotti – Componente

Avv. N. Mincato – Componente

Prof. Avv. Fernando Greco – Componente supplente

Prof. Avv. Carlo Pilia – Componente supplente

Relatrice: Prof.ssa Avv. A. Scotti

nella seduta del 2 marzo 2026, in relazione al ricorso n. 12200, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La controversia sottoposta alla cognizione dell'Arbitro concerne il tema della responsabilità dell'intermediario per l'indisponibilità del servizio di *call center* nell'orario pomeridiano, il che avrebbe impedito al cliente di conferire un ordine di negoziazione titoli. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

2. Dopo aver presentato reclamo in data 20 agosto 2024, cui l'intermediario ha dato riscontro in data 9 ottobre 2024, in modo ritenuto insoddisfacente, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Il ricorrente espone di avere detenuto nel dossier titoli presso l'intermediario qui convenuto un pacchetto di azioni Amplifon, acquistate al prezzo complessivo

medio di euro 32,9846. Ebbene, in data 24 giugno 2024, prefigurandosi un'imminente diminuzione del corso di tali titoli, egli decideva di vendere tutte le azioni in portafoglio, tramite il servizio telefonico messo a sua disposizione dall'intermediario. Tuttavia, i numerosi tentativi di contatto restavano senza esito, sicché non poteva procedere secondo quanto era suo intendimento. Nella mattina del giorno seguente, poi, veniva contattato da funzionario dell'Ufficio Titoli, che gli chiedeva i motivi dei suoi tentativi di contatto telefonico, nella circostanza facendogli presente che la mancata risposta era dovuta al fatto che la chiusura del servizio era fissata per le ore 17,00.

Ebbene, il ricorrente contesta la legittimità di un tale assetto organizzativo ed operativo dell'intermediario dato che, negli orari pomeridiani di apertura dei mercati, ciò finisce per poter costringere i clienti a utilizzare il solo servizio di *trading on line*.

Nel caso di specie, l'impossibilità di procedere alla vendita dei titoli, gli avrebbe determinato un danno pari a euro 307.125,00, corrispondente al potenziale ricavo che avrebbe potuto realizzare se avesse venduto le azioni al prezzo unitario di euro 4,125 registratosi sul mercato all'ora in cui egli ha infruttuosamente tentato di mettersi in contatto con gli operatori dell'Ufficio Titoli; chiede, pertanto, di dichiarare l'intermediario tenuto a corrispondergli un tale importo, dichiarandosi disponibile a trasferire il pacchetto di azioni di che trattasi direttamente alla resistente, ovvero a soggetto da questa indicato.

3. L'intermediario si è regolarmente costituito, chiedendo il rigetto del ricorso.

A tal proposito, anzitutto rileva che la possibilità per la propria clientela di operare sui mercati finanziari per tutta la durata delle giornaliere sessioni borsistiche è sempre assicurata dal servizio di *trading online*; diversamente, l'ufficio intermediazione mobiliare resta operativo sino alla chiusura del mercato italiano, al fine di garantire "tecnicamente" la corretta esecuzione degli ordini impartiti dai clienti ed esso è eventualmente contattabile, esclusivamente in caso di malfunzionamento del servizio di *trading online*, secondo le modalità esplicitamente enunciate nell'apposita sezione del proprio sito internet.

A ciò la resistente aggiunge che nessun pregiudizio è stato in concreto subito dal cliente odierno ricorrente in quanto, da un lato, il prezzo fissato all'apertura dei mercati il giorno dopo il suo tentativo di contattare telefonicamente l'ufficio era esattamente lo stesso, per cui egli ben avrebbe potuto vendere i titoli in questione ottenendo, così, lo stesso ricavo. Fa notare anche che il ricorrente non ha mai più ceduto le azioni di cui si discute.

4. Il ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative di cui all'art. 11, comma 5, Regolamento e l'intermediario ha presentato a sua volta repliche, nelle quali entrambe le parti finiscono con il riproporre le stesse questioni esposte nel corso della prima fase del contraddittorio.

DIRITTO

I. Va, anzitutto, rilevato che nessuna delle parti ha depositato in atti copia del contratto disciplinante la prestazione dei servizi di investimento, il che non rende possibile acclarare quale fosse la eventuale specifica disciplina contrattuale in relazione ai fatti per cui è controversia.

Ciò essendo, non potendosi prefigurare la sussistenza di un obbligo contrattualmente assunto dall'intermediario, nel senso di dover fornire un servizio di ricezione telefonica degli ordini impartiti dalla clientela anche dopo lo scoccare delle ore 17,00, non può che ritenersi che la scelta organizzativa di erogare i servizi di che trattasi con le modalità e i vincoli orari rilevati nell'ambito del presente procedimento rientri nell'autonomia del prestatore del servizio – dunque, della odierna resistente – e che non sia sindacabile in questa sede.

Nello stesso tempo, non può non osservarsi che una tale opzione operativa non appare del tutto allineata agli standard in uso presso altri intermediari, che appaiono a questo Collegio funzionali ad assicurare l'erogazione piena di tutti i servizi contrattualizzati quantomeno fino alle ore 20,00; senza considerare, sotto un profilo generale, che un tale vincolo orario può finire anche con il discriminare quelle categorie di clienti che, tuttora, incontrano difficoltà di accesso al mondo digitale. Nel caso di specie, poi, la circostanza rappresentata dal ricorrente di avere operato, in altre occasioni, con la stessa modalità telefonica – con ciò ingenerandosi,

evidentemente, in lui un affidamento circa la continuità, anche oraria, del servizio - non consta sia stata smentita dall'intermediario resistente.

E tuttavia, ove pure si volesse a ciò avere riguardo, resterebbe che il pregiudizio lamentato dal ricorrente non può, in ogni caso, ricondursi alle circostanze addotte a sostegno della domanda, ove solo si consideri che egli non ha poi venduto i titoli di che trattasi - come ben avrebbe potuto fare già dalla giornata successiva – e non ha allegato e men che meno comprovato che l'esecuzione dell'ordine in un momento successivo a quello in cui non era riuscito a contattare la resistente avrebbe determinato una diminuzione del ricavato.

PQM

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Il Presidente
Firmato digitalmente da
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi