

**Comunicazione n. DI/88014 del 24-11-2000**

inviata al sig. ....

**Oggetto: Risposta a quesito: risarcimento danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi d'investimento**

Si fa riferimento alla nota del ..., con la quale la S.V. ha chiesto a questa Commissione di sapere da chi debbano essere risarcite, *“in caso di temporaneo arresto di sistema di una Banca o di una Sim (...), le perdite subite dal cliente per il mancato inserimento degli ordini su titoli azionari - anche di revoca -*, in un contesto in cui, al contrario, il mercato telematico, le altre Banche e le altre Sim operavano regolarmente.

Nella medesima nota sono stati richiesti *“chiarimenti sul punto 4.4 del Documento sui rischi generali degli investimenti in servizi finanziari”* di cui all'allegato n. 3 del regolamento Consob n. 11522 del 1998 #<sup>1</sup>.

Al riguardo, in termini generali, si precisa che esula dalla competenza di questa Commissione accordare immediata e diretta tutela ai diritti del singolo investitore, rientrando quest'ultimo compito tra le funzioni dell'Autorità giudiziaria.

Si rammenta, peraltro, che l'art. 23, comma 6, del d.lgs. n. 58/1998 testualmente sancisce che *“Nei giudizi di risarcimento dei danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi d'investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta”*.

Con specifico riferimento al quesito proposto dalla S.V., si fa presente che, dall'esame della sintetica nota qui pervenuta, non risulta possibile avere precisa contezza di quale sia la circostanza di fatto posta alla base del quesito di diritto proposto.

In ogni caso, si rammenta che gli intermediari autorizzati hanno l'obbligo, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lett. d), del d.lgs. n. 58/1998, di dotarsi di *“risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi”*, e, ai sensi dell'art. 26, comma 1, lett. d), del reg. Consob adottato con delibera n. 11522 del 1998, di eseguire *“con tempestività le disposizioni loro impartite dagli investitori”*.

La Banca o la Sim che svolgano attività di negoziazione per conto terzi o di ricezione e trasmissione ordini hanno, dunque, l'obbligo di assicurare che alle disposizioni impartite dal cliente venga dato seguito tempestivamente.

In particolare, con specifico riferimento al caso in cui il servizio di investimento venga prestato attraverso l'utilizzo di strumenti telematici o la rete Internet (*i.e.: trading on line*), come ricordato nella Comunicazione Consob n. DI/30396 del 21 aprile 2000 #<sup>2</sup>, gli intermediari debbono dotarsi di procedure adeguate ed idonee (quali ad esempio i *“call center”*) a far fronte anche ad eventuali blocchi temporanei del sistema.

In merito alla richiesta di chiarimenti circa il punto 4.4 del *“Documento sui rischi generali degli investimenti in servizi finanziari”*, è possibile osservare che la citata sezione del Documento, riferendosi espressamente ai *“Sistemi elettronici di supporto alle negoziazioni”*, ossia ai *“Sistemi*

<sup>1</sup> La delibera e l'annesso regolamento sono pubblicati nel S.O. n. 125 alla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica* n. 165 del 17.7.1998 ed, altresì, in CONSOB, *Bollettino* n. 7/98. La delibera n. 11522 sostituisce la delibera n. 10943 del 30.9.1997 e la delibera n. 10418 del 27.12.1996 e successive modifiche ed integrazioni. Il regolamento 11522/98 è stato successivamente modificato con delibera n. 11745 del 9.12.1998, pubblicata nella *G.U.* n. 297 del 21.12.1998 ed altresì in CONSOB, *Bollettino* n. 12/98; con delibera n. 12409 dell'1.3.2000, pubblicata nella *G.U.* n. 58 del 10.3.2000 ed altresì in CONSOB, *Bollettino* n. 3/2000 e con delibera n. 12498 del 20.4.2000, pubblicata nella *G.U.* n. 100 del 2.5.2000, ed altresì in CONSOB, *Bollettino* n. 4/2000.

<sup>2</sup> Pubblicata nel Bollettino CONSOB del mese di riferimento.

# CONSOB

*computerizzati per le procedure di trasmissione degli ordini (order routing), per l'incrocio, la registrazione e la compensazione delle operazioni", riguarda sia i sistemi informatici che consentono agli intermediari di trasmettere gli ordini ai mercati che si avvalgono di sistemi computerizzati di negoziazione, sia quei sistemi elettronici che, più in generale, consentono di svolgere la necessaria attività precedente e successiva alla negoziazione in senso stretto.*

CONSOB  
*Tiziana Togna - Fabrizio Tedeschi*