

Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ai sensi degli articoli n. 115 e seguenti T.U.B.

**FOGLIO INFORMATIVO**  
**“OPERAZIONI DI FACTORING MATURITY”**  
**(sia pro solvendo che pro-soluto)**

**INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO**

**UniCredit Factoring S.p.A.**

Società con socio unico appartenente al Gruppo Bancario UniCredit, iscritto all'albo del Gruppi Bancari cod. 2008.1. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Sede Legale e Amministrativa : Via Livio Cambi n° 5 – 20151 Milano

n. di tel. al quale il cliente può rivolgersi per informazioni e/o conclusione del contratto: 0288621

n. di fax: 0289457036

Indirizzo internet: [www.unicreditfactoring.it](http://www.unicreditfactoring.it)

e-mail: [info.ucfactoring.it@unicreditgroup.eu](mailto:info.ucfactoring.it@unicreditgroup.eu)

Società iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB al n. 42

Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 01462680156

Codice ABI 19129.6

Capitale Sociale € 414.348.000,00 = interamente versato

Aderente all'Assifact – Associazione tra le Società di Factoring italiane

Aderente all'ABI – Associazione Bancaria Italiana

**DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE**

\_\_\_\_\_  
Nome e Cognome/Ragione Sociale

\_\_\_\_\_  
Sede

\_\_\_\_\_  
Telefono e E-mail

\_\_\_\_\_  
Iscrizione ad Albi o elenchi

\_\_\_\_\_  
Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco

\_\_\_\_\_  
Qualifica

**CHE COS'È IL FACTORING**

Il factoring è un contratto con il quale la società di factoring acquista e/o gestisce i crediti, generalmente di natura commerciale, vantati dal cedente verso un insieme predefinito di debitori con la possibilità di ottenere l'anticipazione, in tutto o in parte, del corrispettivo dei crediti stessi, ovvero di ottenere l'assunzione del rischio del mancato pagamento dovuto ad insolvenza dei debitori.

Fra i servizi, finanziari e non, che costituiscono il factoring si annovera anche la valutazione dell'affidabilità della clientela.

**Maturity factoring**

Operazione di factoring che prevede il pagamento del corrispettivo ad una data fissata di comune accordo tra il cedente e la società di factoring. La data può coincidere con le scadenze dei crediti ceduti oppure essere successiva.

La società di factoring può concedere ai debitori ceduti dilazioni di pagamento, a titolo oneroso, rispetto alla scadenza dei crediti ceduti.

Il maturity factoring può essere pro soluto o pro solvendo.

L'utilizzo di questo servizio permette al cedente di ridurre i costi interni di gestione dei propri crediti commerciali, di programmare i flussi relativi agli incassi, di ottenere – in caso di pro soluto - dalla società di factoring la garanzia del pagamento e di disporre di una fonte di finanziamento

### Rischi a carico del cliente

Il cedente garantisce che tutti i crediti sono certi, liquidi ed esigibili a scadenza e si fa carico di eventuali contestazioni del debitore ceduto.

In caso di pro solvendo il rischio di mancato pagamento dei debitori resta a carico del cedente, che pertanto garantisce la solvenza di ogni debitore oggetto di cessione..

Nel caso di mancato pagamento dei singoli debitori alla scadenza - sia che si tratti della scadenza originaria prevista in fattura (maturity senza dilazione) sia che si tratti della nuova scadenza risultante dalla ulteriore dilazione, rispetto a quella prevista in fattura, accordata al debitore dalla società di factoring (maturity con dilazione) - la società di factoring ha diritto di richiedere al cedente la restituzione delle somme eventualmente già versate quale pagamento anticipato del corrispettivo oltre al pagamento di interessi, commissioni e spese concordate.

In caso di anticipazione in divisa diversa da quella in cui è espresso il credito oggetto di cessione, resta a carico del cliente il c.d. "rischio cambio", inteso come rischio di subire perdite per effetto di avverse oscillazioni del cambio valutario.

### CONDIZIONI ECONOMICHE MASSIME APPLICABILI

COMMISSIONI ALLA CESSIONE		Limite Max
C101	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEI CREDITI CEDUTI AL NETTO DELLE NOTE CREDITO	3,50%
C102	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEI CREDITI CEDUTI AL LORDO DELLE NOTE CREDITO	4,50%
C130	COMMISSIONE FLAT SU CREDITI CEDUTI	4,50%
C140	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEI CREDITI CEDUTI AL LORDO DELLE NOTE CREDITO - DA APPLICARE SU RAPPORTI MATURITY	3,50%
COMMISSIONI PERIODICHE		Limite Max
C103	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SU SALDO CONTABILE A DECORRERE DALLA DATA DI EMISSIONE DELLE FATTURE CEDUTE AL FACTOR AL LORDO DELLE NOTE DI CREDITO PER MESE O FRAZIONE DI MESE - DA APPLICARE SU RAPPORTI MATURITY	1,00%
C112	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SU SALDO CONTABILE A DECORRERE DALLA DATA DI REGISTRAZIONE DA PARTE DEL FACTOR DELLE FATTURE CEDUTE AL LORDO DELLE NOTE DI CREDITO PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	0,50%
C114	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SU SALDO CONTABILE A DECORRERE DALLA DATA DI EMISSIONE DELLE FATTURE CEDUTE DA PARTE DEL FACTOR AL LORDO DELLE NOTE DI CREDITO PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	0,50%
C115	COMMISSIONE MENSILE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE MESE	1,00%
C116	COMMISSIONE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE TRIMESTRE	2,00%
C117	COMMISSIONE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE SEMESTRE	3,00%
C118	COMMISSIONE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE ANNO	4,50%
C119	COMMISSIONE FISSA	€ 15.000,00
C120	COMMISSIONE MENSILE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE GIORNALMENTE	1,00%
C123	COMMISSIONE MENSILE DI PLUSFACTORING DA PERCEPIRE PER RITARDATO PAGAMENTO DEI CREDITI CEDUTI, DA APPLICARSI SUL VALORE NOMINALE DEGLI STESSI A DECORRERE DALLA DATA DI SCADENZA DELLE FATTURE CEDUTE	0,70%
C134	COMMISSIONE FLAT SU ANTICIPAZIONE DA APPLICARSI SUL VALORE DEL CORRISPETTIVO ANTICIPATO A FRONTE DEI CREDITI CEDUTI E/O CREDITI FUTURI	4,50%

C135	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SUL SALDO CONTABILE DEI CONTI CORRENTI DI TIPO FINANZIAMENTO (FIN/DIV) E INSOLUTI (INS)	1,00%
C141	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SUL SALDO DEI CREDITI GARANTITI LORDI A DECORRERE DALLA DATA DI REGISTRAZIONE DA PARTE DEL FACTOR DELLE FATTURE CEDUTE PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	1,00%
C142	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SUL SALDO DEI CREDITI GARANTITI LORDI A DECORRERE DALLA DATA DI EMISSIONE DELLE FATTURE CEDUTE PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	1,00%
<b>SPESE INCASSO</b>		<b>Limite Max</b>
C201	SPESE INCASSO RICEVUTE BANCARIE E/O EFFETTI	€ 15,00
C203	SPESE L'EMISSIONE E L'INCASSO RI.BA.	€ 15,00
C220	SPESE INCASSO SDD B2B	€ 15,00
C221	SPESE INCASSO SDD CORE	€ 15,00
C222	SPESE INSOLUTO RI.BA.	€ 47,00
C224	SPESE INSOLUTO RICEVUTE BANCARIE/EFFETTI OLTRE A SPESE RECL.DALLA BANCA	€ 47,00
C225	SPESE INSOLUTO SDD B2B	€ 47,00
C226	SPESE INSOLUTO SDD CORE	€ 47,00
C230	SPESE RICHIAMO RI.BA.	€ 20,00
C231	SPESE RICHIAMO RICEVUTE BANCARIE/EFFETTI	€ 20,00
<b>GIORNI VALUTA INCASSO</b>		<b>Limite Max</b>
C502	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER INCASSI BONIFICI SUCCESSIVI ALLA VALUTA BANCA	15 gg
C504	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER INCASSI ASSEGNI SUCCESSIVI ALLA VALUTA BANCA	15 gg
C509	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER EFFETTI AL DOPO INCASSO SUCCESSIVI ALLA VALUTA BANCA	20 gg
C512	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER ACCREDITO SALVO BUON FINE (SBF) DI RI. BA. SUCCESSIVI ALLA SCAD. CREDITO	25 gg
C518	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER ACCREDITO SALVO BUON FINE (SBF) DI RICEVUTE BANCARIE E/O EFFETTI SUCCESSIVI ALLA SCAD. CREDITO	25 gg
C564	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER ACCREDITO SALVO BUON FINE (SBF) DI SDD SUCCESSIVI ALLA SCAD. CREDITO	25 gg
<b>SPESE ISTRUTTORIA</b>		<b>Limite Max</b>
C401	SPESE ISTRUTTORIA PRATICA	€ 1.100,00
C403	SPESE RINNOVO PRATICA	€ 800,00
C411	SPESE INFORMAZIONI PER SINGOLO DEBITORE	€ 260,00
C412	SPESE PER RINNOVO INFORMAZIONI PER SINGOLO DEBITORE	€ 155,00
C434	COSTO SERVIZIO WEB FACTORING	€ 0,00
C435	COSTO DEL TOKEN	€ 0,00
<b>SPESE GESTIONE DOCUMENTI</b>		<b>Limite Max</b>
C151	SPESE DI LAVORAZIONE DA PERCEPIRE PER SINGOLA RATA DI SCADENZA DI FATTURA CEDUTA O DOCUMENTO SIMILARE	€ 52,00

C152	SPESE DI LAVORAZIONE DA PERCEPIRE PER FATTURA CEDUTA E/O NOTA CREDITO O DOCUMENTO SIMILARE	€ 52,00
C153	SPESE DI CESSIONE	€ 52,00
C188	SPESE PER CERTIFICAZIONE A SOCIETA' DI REVISIONE/TERZI	€ 260,00
C189	SPESE A FORFAIT DI NOTIFICA CESSIONI	€ 52,00
C191	SPESE LEGALI	€ 20.000,00
<b>SPESE DI CONTO</b>		<b>Limite Max</b>
C181	SPESE TENUTA CONTO TRIMESTRALI	€ 800,00
C182	SPESE TENUTA CONTO MENSILI	€ 150,00
C193	SPESE PER OPERAZIONE	€ 6,00
<b>SPESE BONIFICI</b>		<b>Limite Max</b>
C190	SPESE DI BONIFICO	€ 52,00
<b>GIORNI VALUTA BONIFICI</b>		<b>Limite Max</b>
C532	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER BONIFICI A CEDENTE SU BANCHE APPARTENENTI AL GRUPPO BANCARIO UNICREDIT	4 gg
C538	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER BONIFICI A CEDENTE SU BANCHE NON APPARTENENTI AL GRUPPO BANCARIO UNICREDIT	3 gg
<b>GIORNI VALUTA MATURITY</b>		<b>Limite Max</b>
C520	GIORNI VALUTA LAVORATIVI ACCREDITO MATURITY EFFETTI	25 gg
C521	GIORNI VALUTA FISSI ACCREDITO MATURITY A RIMESSA DIRETTA	30 gg
C522	GIORNI VALUTA LAVORATIVI ACCREDITO MATURITY A RIMESSA DIRETTA	25 gg
C542	GIORNI VALUTA LAVORATIVI ACCREDITO MATURITY CREDITI CON PAGAMENTO A MEZZO RICEVUTA BANCARIA	25 gg
C569	GIORNI VALUTA LAVORATIVI ACCREDITO MATURITY CREDITI CON PAGAMENTO A MEZZO SDD	25 gg
<b>INTERESSI A CARICO CEDENTE (IN MISURA FISSA O ANCORATI AL PARAMETRO DI INDICIZZAZIONE)</b>		<b>Limite Max</b>
C301	TASSO DI INTERESSE *	6,675%
C306	TASSO DI INTERESSE ANTICIPATO (SCONTO RAZIONALE COMPOSTO)	6,675%
<b>GIORNI VALUTA DI SCONTO</b>		<b>Limite Max</b>
C523	GIORNI VALUTA FISSI PER OPERAZIONI DI SCONTO CON SCADENZA A RIMESSA DIRETTA	30 gg
C524	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER OPERAZIONI DI SCONTO CON SCADENZA A RIMESSA DIRETTA	20 gg
C526	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER OPERAZIONI DI SCONTO CON SCADENZA A MEZZO RI.BA.	20 gg
<b>TASSO INTERESSI MORATORI</b>		<b>Limite Max</b>
	TASSO DI INTERESSE DI MORA	8,00%*
<b>SPREAD SU ANTICIPAZIONI</b>		<b>Limite Max</b>

	SPREAD SU ANTICIPAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO RISPETTO AL TASSO DI RIFERIMENTO DEL LIBOR MASSIMO A DODICI MESI, PER ANTICIPI IN DOLLARI USA, FRANCHI SVIZZERI, YEN GIAPPONESI, CORONE DANESI E DOLLARI CANADESI **	4,00%
	SPREAD SU ANTICIPAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO RISPETTO AL TASSO DI RIFERIMENTO DEL LIBOR MASSIMO A DODICI MESI, PER ANTICIPI IN STERLINE INGLESI **	4,00%

*\*Come previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 (e successive modifiche), riguardante l'integrale recepimento della direttiva 2011/7/UE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali.*

### Simulazione dell'impatto della fluttuazione del cambio sull'ammontare totale da rimborsare a scadenza

L'importo del finanziamento è stato calcolato ipotizzando un controvalore pari a € 100.000.

Simulazione di un deprezzamento del 20% contro euro della divisa di denominazione del finanziamento nel periodo tra l'accensione e l'estinzione del finanziamento stesso.

Divisa Finanziamento	Cambio Divisa/Euro all'accensione del Finanziamento	Importo del finanziamento in divisa	Cambio Divisa/Euro all'estinzione	Controvalore in Euro all'estinzione	Differenza in Euro all'estinzione	Controvalore in divisa della differenza in Euro
USD	1,092	109.200	1,310	83.333	-16.667	-21.840
GBP	0,847	84.700	1,016			-16.940
CHF	1,093	109.300	1,312			-21.860
JPY	123,84	12.384.000	148,608			-2.476.800

Simulazione di un apprezzamento del 20% contro Euro della divisa di denominazione del finanziamento nel periodo tra l'accensione e l'estinzione del finanziamento stesso.

Divisa Finanziamento	Cambio Divisa/Euro all'accensione del Finanziamento	Importo del finanziamento in divisa	Cambio Divisa/Euro all'estinzione	Controvalore in Euro all'estinzione	Differenza in Euro all'estinzione	Controvalore in divisa della differenza in Euro
USD	1,092	109.200	0,874	125.000	25.000	21.840
GBP	0,847	84.700	0,678			16.940
CHF	1,093	109.300	0,874			21.860
JPY	123,84	12.384.000	99,072			2.476.800

*Cambio rilevato al 15 maggio 2017*

*Le simulazioni sono state effettuate in conto capitale*

*Finanziamenti in altre divise sono da concordare con il Factor*

Oltre alle condizioni economiche sopra riportate, si aggiunge il rimborso degli oneri sostenuti per spese bancarie, postali, di esazione tramite terzi, assolvimento dell'imposta di bollo su effetti, documenti contabili, ecc. ed IVA in quanto dovuta. Non sono previste spese di informativa pre-contrattuale.

Il **TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO (TEGM)** previsto dall'art. 2 della Legge usura (L. 108/1996), relativo alle operazioni di Factoring può essere consultato presso la Sede o le Filiali della Società di Factoring e sul sito internet [www.unicreditfactoring.it](http://www.unicreditfactoring.it)

## RECESSO, CHIUSURA RAPPORTO E RECLAMI

### Recesso

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura rapporto.

Se la società di factoring modifica unilateralmente le condizioni contrattuali, quando contrattualmente previsto e solo in caso di giustificato motivo, deve darne comunicazione al cliente con preavviso minimo di due mesi. Le modifiche si intendono approvate se il cliente non recede, senza spese, entro la data prevista per la sua applicazione.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto

15 giorni

### Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Fornitore e il Factor relativa all'interpretazione ed applicazione del Contratto, il Fornitore può presentare un reclamo scritto all'apposito ufficio presso la Direzione Legale del Factor al seguente indirizzo: via Livio Cambi 5 - 20151 Milano o via fax al n. + 39 02 89457023 o per posta elettronica all'indirizzo [reclami.ucf@pec.unicredit.eu](mailto:reclami.ucf@pec.unicredit.eu). Il Factor deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Se il Fornitore non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine dei 30 giorni, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Factor. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Fornitore di ricorrere all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

### **Legenda relativa alle principali nozioni cui fa riferimento il contratto di factoring**

**Società di factoring (o Factor)** oltre alla UniCredit Factoring S.p.A., indica il Factor estero o la società (banca) corrispondente di cui la stessa si avvale o si avvarrà per l'espletamento dei suoi servizi in campo internazionale.

**Cedente (o Fornitore):** indica l'Impresa cliente del Factor, controparte del Contratto di Factoring.

**Debitore:** indica la persona fisica o giuridica - italiana o straniera - tenuta ad effettuare al Fornitore il pagamento di uno o più crediti;

**Crediti** indica:

a) i crediti pecuniari sorti o che sorgeranno da contratti stipulati o da stipulare dal Fornitore nell'esercizio dell'impresa e quindi le somme che il Fornitore ha diritto di ricevere dal Debitore in pagamento di beni e/o servizi;

b) quanto il Fornitore ha diritto di ricevere in pagamento dal Debitore a titolo diverso;

**Cessione:** indica il negozio giuridico mediante il quale il Fornitore trasferisce al Factor i propri crediti esistenti e/o futuri, come sopra definiti. Alla cessione di crediti sub a) si applica la Legge n.52/91 e successive modifiche e gli artt.1260 e seguenti del Codice Civile nel caso di crediti sub b).

**Corrispettivo della cessione di crediti:** indica l'importo pari al valore nominale dei crediti ceduti, al netto delle somme a qualsiasi titolo trattenute dal debitore per note di credito, sconti, arrotondamenti, abbuoni, deduzioni e compensazioni.

**Dilazione:** indica la proroga dei termini di pagamento evidenziati nelle fatture rappresentative dei crediti ceduti che il Factor può concedere, a titolo oneroso, al Debitore.

**Pagamento del corrispettivo:** indica il pagamento operato dal Factor al fornitore del corrispettivo della cessione, nella misura dovuta al momento dell'effettivo incasso o della scadenza dei crediti ceduti (maturity), o, in caso di assunzione del rischio di insolvenza del Debitore, alla data pattuita con il fornitore medesimo.

**Pagamento anticipato del corrispettivo:** indica il pagamento operato dal Factor al fornitore per quota parte o per intero del corrispettivo della cessione di crediti, effettuato su richiesta del Fornitore ed a discrezione del Factor prima della data di scadenza o di incasso dei crediti ceduti.

**Rinuncia alla garanzia di solvenza da parte del Factor:** indica l'assunzione da parte del Factor del rischio di insolvenza del Debitore ceduto, previa determinazione del limite massimo (plafond) dell'importo dei crediti per i quali il Factor intende assumersi tale rischio.

**Compensazione volontaria:** indica la facoltà contrattualmente attribuita al Factor di trattenere somme e compensare propri debiti con propri crediti a qualsiasi titolo vantati nei confronti del fornitore ancorchè non ancora liquidi od esigibili.

**Compensi del Factor:** indica le commissioni, ed ogni qualsivoglia ulteriore corrispettivo pattuiti tra il fornitore ed il Factor per le prestazioni rese da quest'ultimo nello svolgimento del contratto di factoring.

**Interessi:** corrispettivo periodico dovuto dal Fornitore o dal Debitore ceduto al Factor in ragione, rispettivamente, del pagamento anticipato del corrispettivo della cessione di crediti operata al Factor o della concessione da parte di quest'ultimo di una dilazione per il pagamento del debito. Divisori applicati: divisore civile (365/365) per le operazioni in Euro; divisore commerciale (360) per le operazioni in valute extra EMU.

\*\* Il conteggio e la contabilizzazione degli interessi, anche di mora, avvengono secondo quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente (cfr. art. 120 del Decreto Legislativo 385 del 1993 e Delibera CICR di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 343 del 3.8.2016 e successive modifiche ed integrazioni).

**Commissione:** indica il valore percentuale che viene addebitato per la gestione dei crediti ceduti e/o per l'assunzione da parte del Factor del rischio di mancato pagamento dei Debitori Ceduti e/o per la concessione ai Debitori di proroghe di pagamento delle scadenze naturali dei crediti ceduti.

- commissione mensile: è la percentuale che viene addebitata mensilmente o sull'ammontare dei crediti ceduti, per tutta la durata dei crediti stessi, o sull'ammontare del corrispettivo anticipato;
- commissione "unica" o "flat": è la percentuale che viene addebitata normalmente all'atto della cessione dei crediti sul loro ammontare;
- commissione di plusfactoring: è la percentuale che viene addebitata mensilmente, sul valore dei crediti ceduti e non pagati alla loro scadenza naturale per tutto il periodo di ritardo nel pagamento.

**Spese di handling:** indica le spese di lavorazione.

**Valuta:** indica la data di addebito o di accredito di una somma di denaro dalla quale decorrono gli interessi attivi o passivi.

**Tasso di mora:** tasso dovuto per il ritardato pagamento di una somma di denaro.

**Parametro di indicizzazione:** : indice di riferimento del mercato monetario (es. euribor 1 mese, 3 mesi, ecc.) al quale viene ancorata la variabilità del tasso di interesse contrattualizzato. Nei periodi in cui il parametro dovesse assumere valori negativi verrà valorizzato "0".

**Reclamo:** ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.