

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof. Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini, | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott. Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta dell' 8 febbraio 2011, dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

Con ricorso del 7 luglio 2010 il ricorrente, titolare di un rapporto di conto corrente e di un deposito titoli amministrato, entrambi cointestati, presso una filiale dell'intermediario resistente, esponeva quanto segue.

Con formale reclamo del 24 febbraio 2010, il ricorrente si era rivolto all'intermediario per segnalare «alcuni disservizi» che si erano manifestati nell'ambito della gestione dei rapporti *de quo* e precisamente:

- 1) il «mancato funzionamento» del servizio bancomat dall'inizio del mese di gennaio 2010, in relazione al quale veniva precisato che, solo in occasione dell'utilizzo della carta presso un esercente, la cointestataria del conto corrente aveva preso atto del blocco senza aver mai ricevuto in precedenza alcuna comunicazione sulla «sostituzione [della carta] o sulla sospensione del servizio». Con riferimento a tale doglianza, il ricorrente evidenziava anche di aver ricevuto «i nuovi codici da utilizzare per la nuova carta solo dopo circa due mesi dall'accaduto»;
- 2) la mancata risposta alle richieste di chiarimenti verbali, formulate nel mese di dicembre 2009 e gennaio 2010, circa la causale di un'operazione di addebito di € 3,98 con valuta 25.11.2009;
- 3) la perdita, a seguito della variazione da parte dell'intermediario del software utilizzato per il trading on line, «di un importante archivio di informazioni creato nel



tempo» consistente in un elenco di titoli di *default* che non era stato trasferito sulla nuova piattaforma;

- 4) il mancato preavviso, in tempi utili, di alcune operazioni societarie relative ai titoli detenuti nel deposito amministrato. Circa quest'ultimo aspetto, il ricorrente precisava che, con riferimento ad un specifica operazione di *delisting* di titoli, il mancato preavviso avrebbe comportato «un perdita di circa € 500,00,» non avendo potuto «valutare la possibilità di vendere il titolo e ottimizzare i ricavi della vendita», così come pure per un'ulteriore operazione della quale era venuto a conoscenza solo a seguito dell'accredito di € 37,61 .
- 5) la valorizzazione – a seguito dell'esercizio di opzione - del prezzo di carico di alcune obbligazioni, che sarebbero state acquisite invece in fase di emissione alla pari, con l'evidenza di un «potenziale *minus* che non esiste» e la valorizzazione di un titolo che, nel riepilogo relativo al deposito amministrato, «non è mai rappresentato al prezzo di carico, dandosi origine in questo caso ad un potenziale utile che in realtà non esiste».

Tutto ciò esposto nel reclamo, il ricorrente concludeva chiedendo all'intermediario i chiarimenti necessari in merito ai suddetti episodi.

L'intermediario, con nota del 28 giugno 2010, forniva risposta al reclamo.

Sul punto si segnala che il ricorrente, con nota del 23 settembre 2010, indirizzata alla Segreteria Tecnica, ha rilevato che il sopra richiamato riscontro del 28 giugno 2010 è stato, in realtà, ricevuto dallo stesso solo il 23 luglio 2010, e quindi dopo la presentazione del ricorso rivolto all'Arbitro Bancario Finanziario, con il quale, rinviando alle argomentazioni contenute nel reclamo, si chiedeva a quest'ultimo di «esprimersi sulla legittimità delle [sue] proprie azioni» e di accertare il suo diritto al risarcimento del danno quantificato in € 8.000,00 «per i costi sostenuti, i danni sofferti, la mancanza di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti dal rapporto contrattuale».

L'intermediario presentava le proprie controdeduzioni il 14 settembre 2010, in via preliminare osservando che il tempo impiegato per la risposta si era reso necessario «in considerazione dei contenuti del reclamo», il quale - facendo riferimento in larga misura a «presunte mancanze» nella prestazione di servizi ed attività di investimento - è pertanto soggetto al termine di 90 giorni previsto dalla normativa CONSOB.

Nel merito della questione, l'intermediario – utilizzando l'ordine adottato dal ricorrente in sede di reclamo – forniva le seguenti precisazioni.

Con riferimento al malfunzionamento del servizio bancomat, l'intermediario precisava che, sin dal settembre 2008, il ricorrente era stato «preavvisato della sostituzione di specifiche carte precedentemente emesse» – quali quella rilasciata alla cointestataria del conto corrente - e che, in relazione alla segnalazione del disguido, la dipendenza aveva «immediatamente provveduto» al rilascio di una nuova carta bancomat.

Circa i chiarimenti sull'avvenuto addebito di € 3,98 con valuta del 25.11.2009, l'intermediario dichiarava che la filiale aveva già precisato al ricorrente che si trattava di «spese reclamate dalla depositaria estera in relazione alla custodia di titoli rappresentativi di azioni denominati "Vtb Bank"», addebitate sul conto del ricorrente conformemente a quanto previsto dall'art. 18 del contratto di deposito.

In relazione alle modifiche introdotte al portale di accesso ad internet, l'intermediario faceva poi presente di aver comunicato anticipatamente alla clientela tali interventi e precisava, inoltre, che tale variazione «peraltro esclusivamente finalizzata al ritenuto



miglioramento del servizio, nell'ambito dell'autonomia che non può in proposito che essere riconosciuta al fornitore dello stesso» non poteva, comunque, ritenersi tale da arrecare alcun «effettivo nocumento», non avendo ovviamente inciso né sull'entità né sulla rendicontazione ufficiale delle attività finanziarie detenute presso la Banca.

Sul mancato ricevimento dell'informativa relativa a operazioni societarie, l'intermediario evidenziava come le operazioni di specie non avrebbero potuto comportare «alcuna prospettiva di diversa ed autonoma determinazione da parte del detentore delle azioni» e quindi la banca si era «dovuta limitare a dare atto delle iniziative assunte dagli Organi deliberanti delle Società emittenti».

Con riferimento, infine, al prezzo di carico fiscale delle obbligazioni detenute dal ricorrente, l'intermediario – nel confermare la corretta valorizzazione - precisava che tale indicazione era «al contrario corretta conseguenza della considerazione dell'aumento di capitale effettuato in data 29.12.2009» al quale lo stesso ricorrente «faceva peraltro riferimento - non cogliendone evidentemente le implicazioni - della quale gli si precisavano al contrario le corrette premesse contabili».

Alla luce di quanto sopra esposto, l'intermediario resistente, ritenendo «infondate» le contestazioni formulate dal ricorrente, «non condivisibili e immeritate» le considerazioni espresse riguardo alla gestione del rapporto e «inaccoglibili» le pretese risarcitorie, anche in rapporto alla «esigua entità della materia del contendere», chiedeva, pertanto, all'Arbitro Bancario Finanziario di respingere il ricorso.

DIRITTO

Il ricorrente chiede all'Arbitro Bancario Finanziario di pronunciarsi sulla «legittimità delle [sue] proprie azioni a fronte di episodi reiterati di disservizi» da parte dell'intermediario resistente e, conseguentemente, di accertare il suo diritto al risarcimento «per i costi sostenuti, i danni sofferti, la mancanza di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti dal rapporto contrattuale» che lo stesso quantifica in € 8.000,00.

Occorre in via preliminare rilevare che i disservizi ai quali fa riferimento il ricorrente concernono in parte la violazione di obblighi informativi relativi ad attività di investimento, con riguardo ai quali si pone il problema di accertare la competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario a pronunciarsi nel merito.

Com'è noto, infatti, la Sezione I, § 4, delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, emanate dalla Banca d'Italia il 18 giugno 2009, nel delineare l'ambito di applicazione oggettivo dell'ABF, stabilisce che «all'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58».

Nel ricorso in esame, il problema della competenza dell'ABF si pone in quanto il ricorrente lamenta l'omessa informativa rispetto ad alcune operazioni relative a titoli detenuti in un deposito amministrato che, sebbene nella sua componente di deposito rientri tra le operazioni e i servizi bancari di competenza dell'ABF, può, tuttavia, rivestire anche una funzione servente rispetto alla prestazione di servizi di investimento.



Dall'articolato reclamo del 24 febbraio 2010, emerge che alcune delle censure mosse nei confronti dell'intermediario resistente si riferiscono – precisamente - ad ipotesi di omessa informazione che avrebbero impedito al ricorrente di effettuare scelte consapevoli di investimento: il riferimento, in particolare, è all'omessa informazione delle operazioni societarie sottostanti ai titoli detenuti (cfr. reclamo punto 4), così come pure alla valorizzazione del prezzo di carico di taluni titoli e obbligazioni (cfr. reclamo punto 5).

Ad avviso del Collegio è indubbio che tali censure prendano in considerazione aspetti che riguardano (eventuali) obblighi informativi gravanti sull'intermediario finalizzati a porre in grado il risparmiatore di compiere scelte di investimento pienamente consapevoli e, dunque, in definitiva, da ricondursi alla prestazione di servizi di investimento con conseguente incompetenza dell'Arbitro Bancario Finanziario a pronunciarsi nel merito.

Accertata la parziale improcedibilità del ricorso, occorre ora esaminare nel merito la domanda residua.

Il ricorrente contesta all'intermediario anche la violazione di obblighi comportamentali nella gestione dei rapporti con la clientela e lamenta, altresì, la perdita di «di un importante archivio di informazioni creato nel tempo» a seguito della modifica della piattaforma di utilizzo del servizio di trading on line.

Con riguardo a quest'ultimo profilo, il ricorrente afferma di avere subito un danno in conseguenza della variazione del software utilizzato dall'intermediario, che avrebbe modificato anche le maschere di presentazione dei servizi collegati con conseguente perdita di un elenco di titoli di default che lo stesso aveva creato.

La sopra citata affermazione appare tuttavia, ad avviso di questo Collegio, non condivisibile, in quanto non risulta che la modifica informatica apportata dall'intermediario – sulla base di legittime scelte di autonomia gestionale – abbia comportato la perdita di dati o informazioni sulla cui rilevanza questo Collegio potrebbe pronunciarsi ai fini di un eventuale risarcimento del danno.

In ordine, invece, alla violazione degli obblighi comportamentali nella gestione dei rapporti con la clientela, il comportamento dell'intermediario, ad avviso di questo Collegio, non è del tutto immune da censure.

Il ricorrente contesta, infatti, il mancato preavviso di probabili malfunzionamenti del servizio bancomat e la mancanza di chiarimenti sulla causale di un'operazione di addebito di € 3,98.

Con riguardo al «mancato funzionamento» del servizio bancomat dall'inizio del mese di gennaio 2010, il ricorrente riferisce che, solo in occasione dell'utilizzo della carta presso un esercente, la cointestataria del conto corrente aveva preso atto del blocco senza aver mai ricevuto in precedenza alcuna comunicazione sulla «sostituzione [della carta] o sulla sospensione del servizio». Con riferimento a tale doglianza, il ricorrente evidenziava anche di aver ricevuto «i nuovi codici da utilizzare per la nuova carta solo dopo circa due mesi dall'accaduto»;

Sul punto l'intermediario, in sede di controdeduzioni, rileva che in realtà il ricorrente farebbe riferimento a «non meglio precisate difficoltà nell'utilizzo di una carta quale strumento di pagamento "POS"» e si giustifica precisando di aver provveduto a preavvisare la clientela della necessità di sostituire specifiche carte precedentemente emesse (quali quella in possesso della contestataria del ricorrente). Non fornisce, tuttavia, alcuna prova di una comunicazione in tal senso.

Con riferimento poi alla causale dell'operazione di addebito di € 3,98, l'intermediario precisa che la stessa trova giustificazione in «spese reclamate dalla depositaria estera in relazione a 2.000 azioni (rectius titoli rappresentativi di azioni) Vtb Bank» detenute dal ricorrente e, pertanto, riaddebitate dalla banca a quest'ultimo sulla base delle previsioni contrattuali. Anche a questo proposito però va rilevato che l'intermediario non ha prodotto



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

alcuna documentazione in tal senso: affinché, infatti, l'intermediario possa ripetere dal cliente le spese reclamate da terzi è necessario che tali spese siano quantomeno documentate.

Tutto ciò considerato pertanto la domanda del ricorrente di risarcimento del danno deve trovare parziale accoglimento.

Di conseguenza, in considerazione dei disagi patiti a seguito dell'impossibilità di utilizzo del servizio bancomat e in assenza di un supporto probatorio che giustifichi l'addebito di € 3,98, si dispone che l'intermediario risarcisca al ricorrente la somma di € 253,88, equitativamente determinata.

PQM

Il Collegio dichiara che le domande del ricorrente sono in parte improcedibili e accoglie parzialmente quelle residue, disponendo che l'intermediario rimborsi al ricorrente la somma di € 253,88, equitativamente determinata.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e al ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO