

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

nella seduta del 27 maggio 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

Il 27.5.2009 la ricorrente ha inviato un reclamo alla propria banca, comunicando che il marito - socio dell'intermediario - aveva effettuato una ristrutturazione dell'abitazione di proprietà per l'abbattimento delle barriere architettoniche, con realizzazione di un ascensore. Le relative fatture, per usufruire delle detrazioni fiscali del 36% previste dalla normativa di comparto, erano state pagate tramite bonifico dall'intermediario, su presentazione delle relative fatture in originale.

In sede di dichiarazione dei redditi presso il CAF (convenzionato con la banca) per l'anno 2009, alcune fatture sarebbero state respinte, per la mancanza del "*riferimento alla legge n. 449/97 e [del] codice fiscale relativo alle parti*".

Per il danno subito la parte attrice ha chiesto un indennizzo pari al mancato rimborso che avrebbe percepito in 10 anni, quantificato in € 3.600,00.

L'intermediario ha riscontrato il reclamo in data 6.7.2009, facendo presente che la legge n. 449 del 27.12.1997 prevede incentivi fiscali per spese finalizzate a interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, restauro, risanamento conservativo e ristrutturazione edilizia.

La banca ha precisato, altresì, che per usufruire delle agevolazioni in argomento, "*è essenziale che il pagamento delle spese ammesse a fruire della detrazione sia effettuato tramite bonifico bancario e che la lettera contabile rilasciata dall'ordinante riporti*", in sintesi, il codice fiscale dell'ordinante, il codice fiscale del beneficiario e la casuale del versamento.

Ciò premesso, la resistente ha affermato che, "*dagli elementi [di cui è in possesso, le suddette] disposizioni non sembrano essere state impartite all'operatore di cassa, che pertanto ha trattato l'esecuzione dell'operazione come un bonifico ordinario*". In definitiva, l'intermediario, nel comunicare di essere consapevole "*del disagio che tale operatività abbia ... causato*", non ha aderito alle richieste di indennizzo della ricorrente.

La ricorrente, nel presentare il ricorso, ha allegato altre due note indirizzate all'intermediario.



Con lettera del 25.9.2009, la ricorrente ha comunicato alla resistente di non condividere le ragioni in base alle quali era stata respinta la propria richiesta di indennizzo.

In particolare, la ricorrente ha asserito che le disposizioni di esecuzione dei due bonifici dell'11.5.2007 furono effettuate sulla base della presentazione degli originali delle fatture, proprio per *"dedurre importi e dati della ditta beneficiaria dell'operazione. [Ed inoltre] dalle fatture (come accadde per le successive) fu eseguita fotocopia a cura dello stesso operatore"*. Fu pure specificato che si trattava di ristrutturazione edilizia finalizzata alla costruzione di un ascensore con abbattimento di barriere architettoniche e *"che sarebbero seguite altre fatture di consistente importo. Ciò anche nello spirito confidenziale esistente tra [il] ... marito, socio della Cassa, e l'operatrice"*.

Nella medesima missiva, la ricorrente ha affermato che soprattutto dalla seconda fattura *"è chiaramente specificato che trattasi di abbattimento di barriere architettoniche"* e ha insistito nella propria richiesta di indennizzo *"(alla peggio relativamente alla sola fattura con la causale specificata, la più consistente) anche in relazione alla posizione di Socio rivestita dal .. marito e agli ottimi rapporti intrattenuti con" l'intermediario.*

Nella nota del 23.10.2009, la ricorrente ha ribadito la richiesta di indennizzo con specifico riguardo all'operazione di € 8.424,00, sia per l'ammontare sia perché la fattura, come detto, specificava chiaramente *"abbattimento delle barriere architettoniche"*. Nella lettera veniva anche quantificato il danno subito, quantificato in *"circa € 2.500,00 (importo della sola fattura di € 8.424,00 x 36%, dedotta anticipata capitalizzazione di anni 10)"*.

La banca ha fornito riscontro in data 18.1.2010, richiamando quanto già comunicato nella suddetta nota del 6.7.2009 e facendo presente all'istante che *"dalla documentazione a sostegno dell'operazione conservata in archivio ... risulta ... copia della disposizione sottoscritta dall'ordinante, ma non [vengono rinvenute] le relative copie delle fatture che, avrebbero dovuto permettere all'operatore la corretta esecuzione del bonifico"*.

Infine, la resistente, nel confermare che l'operazione sarebbe stata eseguita correttamente, ha indirizzato la parte attrice all'Arbitro Bancario Finanziario nell'ipotesi che le motivazioni a fondamento del proprio rigetto non fossero ritenute soddisfacenti.

In data 11.2.2010, la ricorrente ha inoltrato ricorso, facendo presente che la questione riguarda due bonifici disposti sul conto intestato al defunto marito.

La ricorrente ha anche comunicato che la resistente avrebbe respinto le sue richieste di indennizzo per il danno subito, *"accampando il fatto che"* la richiesta di bonifico era stata avanzata senza la presentazione delle fatture, ma *"su semplice riferimento verbale .. di tutti i dati"*.

In conclusione, la cliente ha chiesto all'ABF l'indennizzo quantificato nella suddetta fase di reclamo.

Il 6.4.2010 è pervenuta la nota di controdeduzioni con cui l'intermediario ha comunicato che - in data 27.5.2009 - la ricorrente aveva presentato reclamo, chiedendo un indennizzo per l'esclusione, in sede di dichiarazione dei redditi 2009, del diritto di detrazione fiscale del 36%, relativo alla presentazione presso il servizio CAF - convenzionato con l'intermediario medesimo - della documentazione inerente il pagamento, contro addebito in conto corrente effettuato in data 11.5.2009 a mezzo di bonifico bancario, di due fatture, in quanto non correttamente imputate a ristrutturazione.

La banca, dopo aver riportato la normativa di riferimento che permette di usufruire degli anzidetti benefici fiscali, ha fatto presente di aver fornito riscontro alla parte attrice in data 6.7.2009, comunicandole che dagli elementi a proprie mani non risultavano impartite le corrette disposizioni per effettuare i bonifici secondo le modalità previste nelle richiamate disposizioni.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In particolare, la resistente ha allegato in copia le disposizioni di bonifico firmate dalla propria cliente, affermando che non era stato fornito alcun allegato per mettere l'operatore nelle condizioni di operare in base alla normativa fiscale.

Inoltre, la banca ha fatto riferimento alla suddetta nota del 25.9.2009 e al proprio riscontro del successivo 9.10.2009, in cui si "*provvedeva ... ad invitare la controparte a prendere contatto con i [propri] uffici per fissare un appuntamento al fine di chiarire il contenzioso Incontro che non ha avuto luogo A seguito di scambi telefonici la parte convenuta ... provvedeva a recapitare in data 26.10.2009 nuova richiesta di reclamo e di indennizzo ... e nell'occasione veniva quantificato*" il danno in € 2.500,00.

L'intermediario ha poi richiamato brevemente i contenuti della propria nota del 18.1.2010 e, successivamente, ha affermato che, "*per quanto di pertinenza, l'operazione è stata assolta correttamente nei termini che la documentazione presentata dall'ordinante prevedeva ed eventualmente il richiamo alle norme ... fiscali dovevano essere imputati al riscontro della documentazione che la cliente ha ritirato e sottoscritto*".

In definitiva, la resistente ha chiesto all'Arbitro di giudicare infondata la richiesta di indennizzo per i motivi suesposti.

DIRITTO

La questione centrale che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in questione riguarda la valutazione della diligenza dell'intermediario nell'esecuzione delle disposizioni impartite dai propri clienti e dell'eventuale sua responsabilità per i danni subiti dal cliente in conseguenza di una inesatta esecuzione degli ordini ricevuti.

Come è noto, rilievo particolare merita il grado di diligenza cui è tenuto l'intermediario nell'esecuzione delle disposizioni che gli siano state impartite dal cliente. In proposito, il fatto che la diligenza che gli istituti di credito devono osservare nella prestazione dei loro servizi sia quella del *bonus argentarius* costituisce *ius receptum*, essendo stato costantemente ribadito dalla Suprema Corte (cfr., CASS., 12 GIUGNO 2007, N. 13777, secondo cui «*ai sensi dell'art. 1176 c.c., comma 2, la banca appellata, la quale, svolgendo attività professionale, deve adempiere tutte le obbligazioni assunte nei confronti dei propri clienti con la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di atto o di operazione oggettivamente espliciti*»).

Ciò chiarito e venendo ora all'esame del caso di specie, giova rilevare che l'impossibilità, per la ricorrente, di poter fruire delle richiamate agevolazioni fiscali deriva dal fatto che nelle lettere contabili in questione non si è provveduto a riportare, in sintesi, il codice fiscale dell'ordinante, il codice fiscale del beneficiario e la casuale del versamento.

Ora, dall'esame della documentazione in atti risulta che la prima disposizione di bonifico dell'11.5.2007 (per un importo di € 1.248,00) stampata dall'intermediario e controfirmata dalla ricorrente contiene il nominativo dell'azienda beneficiaria e, quale causale del versamento, il numero della fattura, mentre risulta totalmente omissivo sia il codice fiscale dell'ordinante sia quello del beneficiario.

La medesima situazione si riscontra in merito alla seconda disposizione di bonifico dell'11.5.2007 (per un importo pari a € 8.424,00), anch'essa stampata dall'intermediario e controfirmata dalla ricorrente.

Ebbene, dato che la ricorrente – controfirmando le relative disposizioni di bonifico – avrebbe dovuto verificare la presenza delle (poche) indispensabili indicazioni utili per poter fruire delle agevolazioni fiscali di cui si discute, appare, a questo punto, indubbio che il pregiudizio derivante dal mancato beneficio fiscale sia da ricondurre (anche) alla responsabilità della ricorrente medesima, la quale non può imputare integralmente tale danno in capo all'intermediario.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

D'altro canto, l'obbligo di diligenza e buona fede nell'esecuzione dei propri incarichi va esteso fino a ravvisare, in capo all'intermediario, un obbligo di assistenza dei propri clienti nella corretta predisposizione degli ordini di bonifico al fine di consentire loro di potere godere, in futuro, di un'agevolazione fiscale; e ciò, in particolar modo, qualora si tratti di ipotesi di agevolazioni previste da norme fiscali che abbiano un'applicazione diffusa.

Il dipendente della banca avrebbe, dunque, dovuto rilevare l'incompletezza dei dati specificati negli ordini di bonifico ed assistere la cliente nella corretta compilazione dei medesimi.

Sulla base delle considerazioni appena esposte non può che affermarsi una concorrente responsabilità dell'intermediario in relazione al pregiudizio lamentato dalla ricorrente e rappresentato dal fatto di non poter godere di un beneficio fiscale a causa della non corretta compilazione degli ordini di bonifico.

Questo Collegio, valutata la gravità delle rispettive colpe in relazione ai fatti illustrati e documentati, ritiene, dunque, di doverle ripartire nella misura del 50 % in capo al cliente e nella misura del 50 % in capo al resistente.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario rimborsi alla ricorrente la somma di € 1250,00.

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