

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Presidente |
| - Avv. Maria Elisabetta Contino | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Dario Purcaro | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Emilio Girino | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato (Estensore) |

nella seduta del 14 aprile 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

Tra settembre 2009 e giugno 2010 il ricorrente, attraverso quattro differenti note di reclamo e varie e-mail, ha lamentato numerosi disservizi da parte della banca resistente in ordine al proprio rapporto di conto corrente con l'istituto, in particolare: malfunzionamento del servizio di home banking, errori di addebito/accredito di somme inesplicite, errata contabilizzazione delle spese di bonifico, errato addebito per l'invio di documentazione cartacea non richiesto e addebito del premio di una polizza precedentemente annullata.

L'intermediario ha di volta in volta risposto alle doglianze, sia fornendo chiarimenti, sia ponendo rimedio alle anomalie, ossia: risolvendo il malfunzionamento del servizio di home banking; rettificando sia gli erronei addebiti e accrediti che la commissione per i bonifici e disponendo un ulteriore rimborso di euro 63,58; registrando la volontà di non ricevere più documenti cartacei; revocando la polizza ed il relativo addebito.

Con altro reclamo alla dirigenza della convenuta del 6.7.2010, il ricorrente ha ulteriormente lamentato quanto appena descritto in particolare gli addebiti per le comunicazioni contabili e per la polizza assicurativa revocata lamentando il danno che siffatta sequela di inefficienze gli avrebbe arrecato.

La resistente, in data 13.8.2010, precisava che le inefficienze lamentate erano dovute primariamente a disagi derivanti da riorganizzazione aziendale conseguente al passaggio da altro intermediario dello stesso gruppo; inoltre riconosceva l'errato addebito



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

complessivo nel conto corrente del ricorrente di euro 685,02, somma immediatamente riaccreditata a favore di quest'ultimo. Infine, riferiva di aver dato seguito alle richieste relative alle comunicazioni contabili e alla polizza.

Il ricorso, pervenuto l'8.9.2010, contiene, oltre alla minuziosa ricostruzione della vicenda sopradescritta e l'enunciazione generica dei danni asseritamente subiti dal ricorrente, la richiesta all'ABF di accertare sia l'eventuale mancato adempimento dei propri obblighi da parte dell'istituto verso il proprio cliente, sia l'eventuale censura di tale comportamento, sia la verifica del proprio diritto al risarcimento di danni materiali e morali. Sono allegati: cinque reclami, sette riscontri della banca, la contabile delle operazioni dell'11.9.2009, gli scambi di posta elettronica dal 27.4.2009 al 3.9.2009 e dal 5.3.2010 al 28.4.2010.

Nelle proprie controdeduzioni del 26.10.2010, la banca replicava che:

- quanto al malfunzionamento verificatosi sul servizio di home-banking, lo stesso risultava imputabile a "*momentanei problemi di collegamento*";
- circa gli addebiti contestati, era stato predisposto il rimborso parziale delle spese applicate, "*concordate direttamente con il ricorrente*";
- riguardo all'addebito della commissione di € 0,50 per la disposizione di un bonifico, anziché € 0,35, verificatosi per disguido procedurale nell'applicativo informatico, era stato disposto il rimborso della differenza;
- in data 29.4.2009 erano state concordate con il cliente variazioni alle condizioni applicate al rapporto di conto corrente, riviste a fronte di ulteriori accertamenti effettuati sulla base delle condizioni già applicate dal precedente intermediario; con nota dell'1.3.2010 era stato riconosciuto un ulteriore rimborso delle spese pari a € 63,58;
- era stata revocata la polizza assicurativa in data 21.4.2010 ed erano stati rimborsati al cliente n. 3 canoni mensili;
- per quanto concerne le spese per comunicazioni periodiche, le stesse risultavano regolarmente previste, come evidenziato anche nei fogli informativi, come da contratto sottoscritto dall'istante in data 29.4.2009; la filiale di riferimento aveva comunque provveduto ad eliminare l'invio delle contabili, come richiesto, a partire dal 19.5.2010;
- le varie richieste di risarcimento danni, avanzate dal ricorrente nelle note di reclamo, erano state sempre declinate "*non ritenendo le allegazioni fornite ... sufficienti per aderire alle richieste*".

La banca produceva in allegato

- e-mail del 28.4.2009;
- lettere dell'8.7.2009, 24.11.2009, 15.2.2010, 25.5.2010, 13.8.2010, 23.8.2010;
- contratto di conto corrente sottoscritto con precedente intermediario in data 25.7.2008;
- evidenza estratto conto;
- contratto di conto corrente;
- foglio informativo.

Concludeva quindi per la reiezione del ricorso.

DIRITTO

Il ricorrente, persona fisica che ha dichiarato di agire nella sua qualità di titolare di impresa individuale, ha svolto una elaborata doglianza concernente una serie di errori e disservizi in cui sarebbe incorsa la banca resistente in relazione ad un rapporto di conto corrente gestito attraverso canali informatici (on line banking). In particolare, il ricorrente richiama eventi occorsi dall'aprile 2009 in poi, quali ripetute inefficienze del servizio, addebiti e



riaccrediti privi di giustificazione, addebiti di costi per operazioni di bonifico in misura eccedente il pattuito, ritardi nella sistemazione dei predetti errori.

Tanto il reclamo del 6.7.2010 quanto il ricorso pervenuto l'8 settembre 2010 e l'allegata documentazione sembrano inequivocabilmente deporre nel senso dell'intervenuto superamento delle predette criticità, alle quali la banca avrebbe ovviato con ciò implicitamente ammettendo la propria responsabilità.

Il ricorso e il reclamo in effetti non sono protesti ad ottenere soddisfazione dei singoli disservizi, la cui sopravvenuta risoluzione appare dunque pacifica, bensì delle modalità con cui il ricorrente l'avrebbe conseguita. Il ricorrente lamenta di avere speso molto tempo normalmente dedicato alla propria attività professionale per svolgere reclami, inoltrare solleciti data la lentezza della trattazione, seguire l'andamento dei reclami stessi, scrivere lettere di varia natura e così via. Il che risulta pienamente documentato dalla produzione in atti vuoi del ricorrente vuoi della banca resistente come meglio richiamato nella narrativa in fatto.

Il ricorso si incentra su tre domande così sinteticamente riassumibili:

- a) se la banca sia venuta meno ai doveri verso il correntista ricorrente;
- b) se il comportamento della banca sia conseguentemente censurabile;
- c) se, per quanto sopra, il ricorrente abbia diritto di essere risarcito dei danni morali e materiali subiti da oltre un anno.

Le prime due domande possono ritenersi assorbite l'una nell'altra, posto che i disservizi patiti, siccome chiarito, possono dirsi superati, con che la eventuale censura richiesta non corrisponderebbe alla imposizione di misure specifiche a carico della resistente, bensì quale semplice presa d'atto da parte del Collegio del comportamento non corretto della stessa ed eventuale conseguente dispensazione da parte del giudicante, ai sensi delle Disp. Banca d'Italia 18.6.09 – Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (in breve "Regolamento ABF") – Sez. VI, § 4, alinea 1, di indicazioni atte a favorire il miglioramento delle relazioni con la clientela.

Tuttavia, se rapportate alla domanda sub c), le prime due paiono porsi quale *prius* logico per l'eventuale accoglimento della domanda stessa, la cui articolazione, sia pur nella forma dubitativa ed enfatica prescelta dal ricorrente, nessun altro significato esprime se non la richiesta di un risarcimento del danno patito. Ne consegue che il Collegio è chiamato a stabilire se i pregressi episodi, pur esauriti, possano ritenersi espressivi di una condotta tradottasi in un danno per il ricorrente.

A parere di questo Collegio, la domanda appare fondata e merita accoglimento sia pur negli stretti limiti delineati in prosieguo.

Non v'è dubbio che i comportamenti oggetto dei ripetuti reclami siano effettivamente occorsi e siano dipesi da inefficienze ed errori commessi dalla banca resistente, la quale li ha ammessi provvedendo di tempo in tempo ad ovviarvi ancorché con ritardi talora sensibili (v. il caso della soppressione dell'invio della rendicontazione cartacea o il ritardato riaccredito di premi di polizza oramai estinta). Non è meno vero poi che, in relazione alle inefficienze del sistema informatico, che la banca ascrive nel passaggio del rapporto da altro intermediario dello stesso gruppo, l'addotta giustificazione non appare di per sé risolutiva, rientrando nei doveri di organizzazione del buon intermediario provvedere a far sì che le problematiche di gestione dei propri cambiamenti di struttura arrechino il minor disagio possibile alla clientela.

Così come non v'è dubbio che il ricorrente abbia profuso sicuramente ampio tempo per tentare di imprimere maggior speditezza alle procedure di sistemazione e per reclamare invano il risarcimento del danno subito.

Venendo a quest'ultimo, centrale profilo del contendere, il richiamo al danno patito compare costantemente, in via diretta o indiretta e in quest'ultimo caso quale doglianza



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

circa la carenza di qualità del servizio ricevuto, nei reclami e nei solleciti del ricorrente, ma non si è tradotto nella declinazione e nella prova di una specifica perdita sofferta.

Vero è che, in consimili casi, la prova del danno subito a seguito di ripetute carenze non appare certo di agevole amministrazione, così come tuttavia non appare ragionevolmente negabile che un danno sia oggettivamente riscontrabile nei fatti dianzi narrati. Fatti che, come altrove già statuito da questo Arbitro (dec. ABF 1103/10 del 15.10.2010) testimoniano come *“l’intermediario sia incorso in una serie di inadempimenti che, seppure non estremamente gravi, appaiono di rilievo non trascurabile [e per effetto dei quali: n.d.r.] il cliente ha patito una serie di piccoli danni”*, che, nel caso che ci occupa, sono consistiti nella ripetuta indisponibilità del servizio, nell’indisponibilità delle somme addebitate e poi riaccreditate, nella affannosa opera di reclamo e sollecito cui il ricorrente ha dovuto dedicarsi. Nondimeno, dell’ampiezza di siffatto pregiudizio (o serie di micro-pregiudizi) il ricorrente non ha fornito prova sufficiente a consentirne al Collegio un quanto più preciso possibile ristoro: prova che avrebbe dovuto includere un ragionevole conteggio delle ore di lavoro professionale perduto, dei danni economici o di immagine connessi alle disfunzioni del sistema, delle ripercussioni avvertite nel normale andamento dell’attività di impresa del ricorrente.

In assenza di tale quantificazione e dimostrazione, ma in presenza comunque di un innegabile pregiudizio *in re ipsa*, la liquidazione del Collegio, effettuabile soltanto in via equitativa, non può ragionevolmente eccedere l’importo di euro 100,00.

Alla liquidazione sopradescritta si aggiunge invece l’invito rivolto alla banca resistente a migliorare l’efficienza dei propri servizi e a pervenire non soltanto ad una tendenziale riduzione del margine di errore, bensì anche alla costruzione di un sistema di riparazione dell’errore più rapido e mirato, nel caso in cui la carenza si ripeta in così brevi lassi di tempo a danno di uno o più specifici clienti.

P.Q.M

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l’intermediario risarcisca al ricorrente la somma di € 100,00 equitativamente determinata.

Il Collegio delibera, altresì, di rivolgere all’intermediario, ai sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

Il Collegio dispone infine, 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

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA