

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

nella seduta del 4 ottobre 2012 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Il 14/04/2011 il ricorrente sottoscriveva un contratto di deposito titoli e un contratto di adesione al servizio di *banking* e di *trading on-line* offerto dalla resistente. Il successivo 19/05/2011 il ricorrente comunicava, sia a mezzo fax che a mezzo raccomandata, il cambio di indirizzo e chiedeva un secondo invio della carta di accesso al servizio, essendo il primo invio non pervenuto.

Il 21/06/2011 il ricorrente riceveva la carta di accesso al servizio ed il successivo 28/06/2011, sia a mezzo fax sia tramite il sito internet, inoltrava formale reclamo all'intermediario, lamentando di non riuscire a visualizzare il portafoglio titoli per motivi tecnici; lamentava inoltre l'eccessivo tempo trascorso per la recezione della carta di accesso al servizio *on-line*, essendo stata la carta una prima volta trafugata all'indirizzo di residenza e una seconda volta inviata al vecchio indirizzo, nonostante la comunicazione telefonica e a mezzo di raccomandata fatta alla filiale della banca.

Il 9/09/11 la banca rispondeva al reclamo, scusandosi per il ritardo e comunicando il ripristino della corretta funzionalità del servizio; precisava che *"a causa di un'anomalia tecnica, che ha impattato fortuitamente un limitatissimo numero di posizioni, si sono verificati dei ritardi nella trasmissione della carta ... e, successivamente all'attivazione della stessa, nella visualizzazione dei prodotti agganciati alla singola posizione"*.

Con il ricorso il ricorrente ha chiesto il risarcimento di € 366, così motivato:

- € 166 per la mancata vendita alle condizioni migliori di prezzo e di valuta del titolo azionario "Thermo Fisher Scientific Inc" a seguito del mancato arrivo della carta interattiva e del non funzionamento del servizio di *trading on line*;
- € 100 per le chiamate a pagamento effettuate al *call center*;
- € 100 per il viaggio sostenuto per recarsi nella filiale della banca.



La convenuta ha chiesto anzitutto che il ricorso sia dichiarato irricevibile e/o inammissibile e, in subordine, che sia rigettato alla luce delle argomentazioni sviluppate nelle controdeduzioni.

Secondo quanto sostenuto dalla resistente nelle controdeduzioni, non sarebbe minimamente provata la differenza di valore che avrebbe comportato il danno patito dal ricorrente.

L'intermediario resistente ha, inoltre sottolineato:

- che la tessera è stata inoltrata all'indirizzo indicato nel contratto di adesione al servizio di *internet banking* (peraltro lo stesso indicato come domicilio nel ricorso);
- che il ricorrente non ha provato l'invio della richiesta di variazione indirizzo, essendo allegato al ricorso solo una conferma fax non contestualizzata al testo della lettera trasmessa;
- che nessuna responsabilità le può essere attribuita sulla base degli articoli 11 e 15 del contratto sottoscritto dal ricorrente, i quali sanciscono rispettivamente che *"in qualsiasi momento la banca si riserva la facoltà di sospendere od interrompere il servizio, in tutto o in parte, in presenza di situazioni che ne possano pregiudicare l'efficacia e/o la sicurezza"* e che *"è esclusa qualsiasi responsabilità della banca per impedimenti od ostacoli al funzionamento del servizio determinate da modifiche legislative o da atti di natura giudiziaria o da qualsiasi altro fatto di terzi non imputabile alla banca"*;
- che il ricorrente non ha provato né le spese telefoniche né il viaggio di cui chiede il rimborso;
- che l'ordine di investimento non doveva necessariamente essere consegnato alla filiale di sottoscrizione del contratto, ma poteva essere consegnato in una qualsiasi filiale della banca.

In sede di replica alle controdeduzioni il ricorrente ha ribadito di aver inviato la comunicazione di cambio indirizzo tre volte, due volte a mezzo fax e una volta a mezzo di raccomandata A/R. Inoltre, a fronte dell'obiezione sollevata dalla convenuta relativa alla non contestualizzazione della conferma fax al testo della lettera trasmessa, ha allegato un nuovo rapporto di trasmissione fax del 17/05/2011, che riproduce il testo della comunicazione. Ha posto l'accento sulla contraddizione della banca che negherebbe la ricezione della comunicazione di cambio di indirizzo, ma nello stesso tempo avrebbe scritto al ricorrente all'indirizzo indicato nella suddetta comunicazione. Contrariamente a quanto dichiarato dalla resistente, ha sottolineato che è non è possibile dare ordini di acquisto o vendita titoli in una filiale differente da quella di cui si è correntisti; ha ribadito la competenza dell'ABF sul ricorso, alla luce della dichiarata incompetenza da parte dell'Ombudsman; ha affermato di aver provato la differenza di prezzo degli strumenti finanziari, producendo i documenti di eseguito acquisto e i grafici con l'andamento del titolo e del tasso di cambio.

## DIRITTO

La questione pregiudiziale che questo Collegio è chiamato ad affrontare per la soluzione del caso in questione riguarda la propria competenza a decidere nel merito, posto che l'intermediario ha eccepito che la materia del contendere è relativa a servizi di investimento, ovvero a materia esclusa dalla cognizione dell'ABF ex art.128 *bis* d. lgs n. 385/1993.

L'eccezione non coglie nel segno.

Infatti, le doglianze del ricorrente si riferiscono essenzialmente alla mancata consegna della carta di accesso ai servizi offerti dall'intermediario resistente che avrebbero



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

consentito al primo di potersi avvalere di diverse funzionalità da postazione remota (con la modalità *on-line*); siffatti servizi sono stati offerti dall'intermediario resistente quale "pacchetto unico" (la carta in questione era, infatti, un unico strumento), benché sia innegabile che alcune funzionalità si riferissero a servizi più propriamente bancari, mentre altre riguardassero attività di investimento.

Da ciò deriva che questo Collegio si ritiene pienamente competente a conoscere della questione.

Ciò premesso e venendo all'esame del merito della vertenza, non vi è chi non veda che il ricorrente – pur avendo dimostrato l'inadempimento dell'intermediario con riferimento alla promessa operatività *on-line* – non ha in alcun modo dimostrato, né documentalmente né presuntivamente, la ricorrenza e l'entità del danno lamentato ed il nesso causale tra quest'ultimo e l'inadempimento nel quale è incorso l'intermediario resistente.

Per tali ragioni le doglianze del ricorrente non appaiono fondate e degne di accoglimento.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO